

Mui Hong

# Moodle-oppimisalusta henkilöstökoulutuksen tukena

Case: Med Group Oy:n henkilökohtaisten avustajien osaamisen kehittäminen

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Tradenomi

Liiketalous

Opinnäytetyö

7.11.2016



Tekijä(t) Otsikko Sivumäärä Aika	Mui Hong Moodle-oppimisalusta henkilöstön koulutuksen tukena. Case: Med Group Oy henkilökohtaisten avustajien osaamisen kehittäminen 31 + 3 liitettä 7.11.2016
Tutkinto	Tradenomi
Koulutusohjelma	Liiketalous
Suuntautumisvaihtoehto	Myynti ja markkinointi
Ohjaaja(t)	Lehtori Pirjo Elo
<p>Opinnäytetyö käsittelee verkko-oppimismateriaalien käyttöä henkilöstön koulutuksen tukena sekä henkilöstön osaamisen kehittämisen vaikutusta yrityksen kilpailukykyyn. Kenttätyöntekijät työskentelevät yrityksissä asiakasrajapinnassa ja näin ollen edustavat yritystä markkinoilla. Osaava työntekijä näyttäytyy hyvänä asiakaspalveluna ja osoittaa palvelun laadukkuuden.</p> <p>Työ on tehty kehityshankkeena yksityiselle terveys- ja sosiaalialalla toimivalle yritykselle Med Group Oy:lle. Työn tarkoituksena on tuottaa Helsingin yksikön hoivapalvelujen kenttätyöntekijöiden koulutuksen tueksi verkko-oppimateriaalia.</p> <p>Teoria-osuudessa käsitellään henkilöstön kehittämistä osana sisäistä markkinointia. Verkko-oppimateriaalien tuottamisen osalta taas on pyritty huomioimaan pedagogisia oppimisen näkemyksiä sekä laatukriteereitä oppimateriaalin suunnittelussa ja tuotannossa.</p> <p>Oppimateriaalit on rakennettu Moodle-oppimisalustalle. Alusta oli ennestään tuttu tekijälle ja osoittautui monipuoliseksi työkaluksi materiaalien jakoon suurelle massalle, mutta se ei ole käytettävyydeltä optimaalisin. Alustassa ilmeni yhteensopivuusongelmia joidenkin materiaalien kanssa, minkä vuoksi materiaalit oli muokattava alkuperäisestä suunnitelmasta alustaan sopivammiksi.</p>	
Avainsanat	Sisäinen markkinointi, henkilöstön kehittäminen, verkko-oppiminen, Moodle

Author(s) Title Number of Pages Date	Mui Hong Moodle Learning Platform in Supporting Employee Development. Case: Med Group Oy personal assistants 31 pages + 3 appendix 5 November 2016
Degree	Bachelor of Business Administration
Degree Programme	Economics and Business Administration
Specialisation option	Marketing
Instructor(s)	Pirjo Elo, Senior Lecturer
<p>The aim of the present thesis was to study the benefits of using an e-learning environment as a part of employee training as well as the effect of employee training on the company's competitive advantage. The project was conducted as a development plan for a private company operating in the health care sector, Med Group Oy. The aim was to produce e-learning material into an e-learning platform to support training of field workers of Med Group's home care division in Helsinki area.</p> <p>The theoretical framework of the thesis focuses on employee training as part of internal marketing, development process of e-learning material in regard to quality criteria for planning and producing e-learning material as well as the pedagogical point of view of learning.</p> <p>The e-learning environment was built on Moodle e-learning platform that was already familiar to the thesis writer. The platform turned out to be a versatile tool for sharing to the masses, but was not optimal in terms of usability. The platform had compatibility issues with some material due to which some of the material had to be modified from the original plan to fit the Moodle platform better.</p>	
Keywords	Internal marketing, employee training, e-learning, Moodle

## Sisällys

1	Johdanto	1
2	Kehittämishankkeen tarve, tarkoitus ja tavoitteet	2
2.1	Yritysesittely	2
2.2	Sosiaali- ja terveystalouden kehityssuunnat sosiaali- ja terveystalouden uudistuksen alla	3
2.3	Kehittämishankkeen tarve, tarkoitus ja tavoitteet	7
3	Sisäisellä markkinoinnilla ja henkilöstön kehittämisellä laadukkaaseen asiakastyöhön	9
3.1	Sisäinen markkinointi	10
3.2	Henkilöstön osaamisen kehittämistä koulutuksella	12
4	Verkko-oppiminen ja verkkopedagogiikka	13
4.1	Verkko-oppiminen ja virtuaaliset oppimisympäristöt	13
4.2	Verkko-oppiminen pedagogisesta näkökulmasta	15
4.3	Verkko-oppimateriaalien tuottaminen verkkoon	18
5	Kehittämisen prosessin kuvaus	19
5.1	Työn suunnitteluvaihe	19
5.2	Suunnitelman toteutus ja oppimateriaalien tuottaminen	22
6	Oppimismateriaalin esittely	25
7	Pohdinta ja jatkokehitysideoita	29
	Lähteet	32
	Liitteet	
	Liite 1. Sähköpostikyselyn kysymykset	
	Liite 2. Verkko-oppimateriaalien laatuksellisia	



## 1 Johdanto

Tämä opinnäytetyö tehtiin kehityshankkeena Med Group Oy:n hoiva- ja sosiaalipalvelut-toimialan Helsingin avustajapalveluiden yksikölle. Työn tarkoituksena on luoda verkko-oppimismateriaaleja, joita käytetään kenttätöntekijöiden perehdytykseen ja koulutukseen. Verkko-oppimisalustaksi on valittu Moodle 3.0.

Koska kyse on terveys- ja sosiaalialan yrityksestä, on kehityshankkeen tarpeen ja kokonaisuuden ymmärtämisen kannalta oleellista esitellä lyhyesti terveys- ja sosiaalialan kehityssuuntia sekä valmisteilla olevan sosiaali- ja terveyspalvelujen uudistuksen. Perinteisesti ajatellaan, että terveys- ja sosiaalipalvelut ovat kansalaisille kuuluvia kunnallisia peruspalveluita, joiden tuottaminen on lähtökohtaisesti kuntien vastuulla. (Toikko 2012, 34–35.) Tulevan sote-uudistuksen myötä tämä vastuu siirtyy 2019 alkaen 18 perustettaville maakunnille. Viime vuosien aikana hankintalainsäädännön voimistuminen on monipuolistanut palvelurakennetta ja itse tuotettujen palveluiden lisäksi kunta on yhä enemmän ulkoistanut palvelut järjestöille ja yksityisille yrityksille. Palvelun ulkoistamisella kunta pyrkii myös parantamaan asiakkaiden mahdollisuuksia vaikuttaa saamiinsa palveluihin. (Toikko 2012, 10; Anttonen ym. 2012, 11–12.)

Med Groupin menestymisen yhtenä myötävaikuttajana on tiivis yhteistyö sosiaalitoimen ja alan tahojen kanssa. Vuonna 2013 aloittivat palveluiden tuottamisen palvelusetelien kautta, mikä merkitsi sitä, että yksittäisillä palvelunsaajilla on keskeinen asema palveluntuottajan valitsemisessa ja asiakasta nähtäisiin myös kuluttajana ja yhteistyökumppanina. (Anttonen ym. 2012, 12.) Hankintalainsäädäntö ja asiakaslähtöisyyden korostuminen palveluissa ovat avanneet ovet monille uusille terveys- ja sosiaalialan yrityksille ja palvelukonsepteille. Muuttuvien markkinoiden takia ja kilpailijoiden lisääntyessä kilpailijoista erottautuminen on yhä vaikeampi. Se vaatii yritykseltä fokusointia ja määrittämisestä palvelun kehittämistä. Henkilöstön ja asiakaspalvelun merkitys on nyt suurempi kuin koskaan. Työntekijät ovat asiakkaiden kontakti yritykseen, ja se mitä yritys haluaa itsestä viestittää, on opetettava työntekijöillensä. Henkilöstön kouluttamisella ja osaamisen kehittämisellä nähdään tässä kohtaa olevan suuri merkitys kilpailuedun saavuttamisessa.

Vaikka työssä keskitytään verkko-oppimismateriaalien tuottamiseen, niiden tekeminen on edellyttänyt perehtymistä erilaisiin poikkitieteellisiin teorioihin ja näkemyksiin. Yh-

täältä työssä käsitellään oppimiskäsityksiä ja niiden periaatteiden soveltamista verkko-oppimiseen, toisaalta yksilön oppimisesta siirrytään pohtimaan organisaation oppimista liiketoiminnallisen kehittämisen yhteydessä. Organisaation oppimisessa tullaan käsittelemään sisäistä markkinointia ja sen yhteyttä henkilöstön osaamisen kehittämiseen.

Kehityshanke koostuu kahdesta osasta: Moodle-oppimisalustaan tehtävistä oppimismateriaaleista ja kehittämisprosessista kertovasta raportista, jossa on mukana esimerkkejä laadituista oppimateriaaleista. Molemmassa osassa on pyritty hakemaan erilaisista kirjallisuusteorioista tietoa ja tukea. Oppimismateriaalien luomisessa taustalla ovat vaikuttaneet behavioristiset ja konstruktivistiset oppimisnäkemykset. Myös verkko-oppimisen käsitettä avataan tarkemmin ja tutustutaan verkkomaailman tarjoamiin oppimisympäristöihin. Sen sijaan henkilöstön osaamisen kehittämisen osalta yhteyksiä on haettu sisäisen markkinoinnin kirjallisuudesta.

Koska opinnäytetyön aihe kumpuaa omasta työpaikastani, työn loppuun saattamisella on suuri merkitys myös omalle työkuvalle ja osaamisen kehittämiseksi. Henkilökohtaiset tavoitteeni tälle työlle on oppia käyttämään Moodle-oppimisalustaa ja rakentamaan tästä itselle hyvän pohjan oppimisalustan jatkokäyttöä varten yksikkömme henkilökunnan koulutustarkoitukseen.

## **2 Kehittämishankkeen tarve, tarkoitus ja tavoitteet**

### **2.1 Yritysesittely**

Med Group Oy on vuonna 2007 perustettu yksityinen sosiaali- ja terveydenhuoltoalan yritys, jonka päätoimialat ovat ensihoito, lääkäripalvelut, suun terveydenhuolto ja hoivapalvelut. Med Group toimii valtakunnallisesti kuntien, sairaaloiden ja terveystieteiden yhteistyökumppanina, mutta yritys palvelee myös yksityisiä asiakkaita heidän henkilökohtaisessa arjessa kotiin vietävien palveluiden ja yksityisten hammaslääkäriasemien kautta. Perustamisvuosista lähtien yritys on kasvanut nopeaa vauhtia. Yritys työllisti alkuaikoinaan kymmenkuntaa työntekijää ja tällä hetkellä yrityksen palveluksessa on noin 1300 työntekijää eri toimialoilla ja liikevaihto vuodelle 2015 oli noin 54 milj. euroa.

Tässä opinnäytetyössä keskitytään yrityksen kotiin vietäviin hoiva- ja sosiaalipalveluihin, joihin kuuluvat kotihoitopalvelut, lapsiperheisiin kotiin vietävät palvelut, lasten suo-

jelun avopalvelut ja henkilökohtaisen avun palvelut. Hoiva- ja sosiaalipalveluilla on yksiköitä eri puolilla Suomea. Tällä hetkellä Helsingissä, Espoossa ja Tampereella on toimialan suurimmat yksiköt. 1300 työntekijöistä noin puolet työllistyy Hoiva- ja sosiaalipalveluihin sekä ammatillisiin tehtäviin että avustajatehtäviin.

Med Groupin hoiva- ja sosiaalipalveluilla on ollut viime vuosina hyvä kasvu, joka on tullut uusien asiakkaiden hankinnasta ja palveluiden laajentamisesta pääkaupunkiseudun ulkopuolisille lähikunnille. Kasvun ylläpitäminen kuitenkin vaikeutuu, sillä sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen rakenteessa mennään kohti suuria uudistuksia, jotka tulevat muokkaamaan alan markkinoita. Kilpailussa menestyminen edellyttää yritykseltä toimintamallin muuttamista ja palvelujen kehittämistä asiakaskeskeisemmäksi.

## 2.2 Sosiaali- ja terveystalveluiden kehityssuunnat sosiaali- ja terveystalveluiden uudistuksen alla

Tähän asti Sosiaali- ja terveydenhuollonpalveluissa on korostunut kolme selkeää kehityssuuntaa: valtionjohtoisen päätöksenteon siirtyminen kunnille, sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen tuottaminen hankintamenettelyllä ja asiakkaan oikeudet ja vapaus päättää palvelusta. (Toikko 2012, 57.)



Kuvio 1. Sosiaalipalveluiden kehityssuunta (Toikko 2012, 57).

1980-luvun taitteessa sosiaalipalveluiden vastuumäärittelyssä tapahtui olennainen muutos: valtiojohtoisesta sosiaalipolitiikasta siirryttiin päätöksenteossa kunnalliselle tasolle. Kunnille keskitettiin sosiaalipalveluiden järjestäminen ja kunnat saavat vapauden päättää, miten ja missä muodossa palvelua annetaan. Valtion sääntely muuttui resurssiohjaukseksi. Valtio maksaa kunnille valtionosuuksia, joilla kunnat järjestävät sosiaalipalveluja. Toikko (2012) kutsuu tätä suuntausta sosiaalipolitiikan paikallistumiseksi. Tämä kehityssuunta on mahdollistanut sosiaalipalveluiden ohjautumisen kohti markkinoita ja palveluiden ulkoistuksen lisääntymisen. Kunnat tuottivat suurimman osan palveluista, mutta ostivat osan yhdistyksiltä ja yksityisiltä yrityksiltä. Vuonna 1991 sosiaalipalveluista 15 % oli yhdistysten ja vain 3 % oli yksityisen sektorin tuottamia eli yhteensä 18 % ulkoisilta tuottajilta. Vuoteen 2012 mennessä yhteinen osuus oli noussut 30 %:iin ja kunnan osuus oli enää 70 %. (Toikko 2012, 58–64.)

Kolmas merkittävä kehityssuunta on painottuminen aktiiviseen asiakkuuteen. Asiakkuutta koskevista keskusteluista on tuotu esille asiakkaan oikeuksia valita palveluita ja päättää palveluntuottajasta sekä palvelun sisällöstä. Aikaisemmin ammattilaiset valitsivat parhaiten sopivat palvelut asiakkaalle, mutta tämän muutoksen myötä päätöksentekovastuu siirtyi asiakkaalle eli palvelun kuluttajalle. (Toikko 2012, 66–67.) Asiakkaan kuluttaja-asemaa on pyritty toteuttamaan esimerkiksi palvelusetelillä, jolla asiakas voi kilpailuttaa, valita ja arvioida palvelua. Kunta myöntää asiakkaalle palvelusetelin, jossa palvelun määrä ja laatu on määritelty, mutta asiakas päättää palveluntuottajan. Palveluseteliä on sovellettu muun muassa vanhusten kotipalveluihin, päivähoitoon, hammaslääkäripalveluihin ja vammaispalveluihin. (Toikko 2012, 114–115.) Med Groupin hoiva- ja sosiaalipalveluissa suurin osa palveluista tuotetaan palvelusetelin muodossa vammais- ja kehitysvammaispalveluiden lainsäädännön nojalla. Med Groupin lisäksi Helsingissä henkilökohtaisen avun palvelusetelintuottajaksi on listautunut tällä hetkellä 17 palveluntuottajaa. Tulevaisuudessa palvelusetelin käyttö laajenee ja sen käyttämisessä ollaan siirtymässä kokonaan sähköiseen järjestelmään. (Parastapalvelua.)

Toikon (2012) esittämiä kehityssuuntia tulisi uudelleen tarkastella, sillä sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen rakenne on laajanmittaisen uudistuksen alla osana pääministeri Juha Sipilän hallituksen hallitusohjelmaa. Sosiaali- ja terveystieteiden uudistuksella eli sote-uudistuksella tavoitellaan hyvinvointia ja terveyserojen kaventamista, palveluiden yhdenvertaisen saatavuuden tehostamista ja kustannusten kasvun hillitsemistä. Hallitus päätti marraskuussa 2015, että maahan perustetaan 18 itsehallintoaluetta, joista 15 vastaavat itse sosiaali- ja terveystieteiden palveluiden järjestämisestä ja loput kolme muuta järjestävät palvelut yhteistyössä toisen itsehallintoalueen kanssa. Itsehallinto-



alueet muodostetaan maakuntajaon perusteella. 1.1.2019 alkaen kuntien sosiaali- terveyspalvelujen järjestämisen ja rahoitusvastuu siirtyvät itsehallintoalueille. Tämä tarkoittaa, että julkisiin palveluihin liittyvät tehtävät siirtyvät lähes 190 eri vastuviranomaiselta 18 itsehallintoalueelle. Palvelujen rahoituksen osalta siirrytään monikanavarahoituksesta kohti yksikanavaista rahoitusjärjestelmää ja tulevien 18 itsehallintoalueiden rahoitus pohjautuu valtion rahoitusvastuuseen. Jatkossa Suomen julkisessa hallintomallissa on kolme tasoa: valtio, itsehallintoalue ja kunta. (Valtioneuvosto.)

Sosiaali- ja terveyshuollon palveluiden uudistuksen toteutettua vastuu kuntalaisten hyvinvoinnin ja terveyden edistämisestä säilyy kunnilla. Kunta vastaa edelleen tehtävistä ja toimista, joilla on ratkaiseva merkitys asukkaiden hyvinvointiin, osallisuuteen, työllistymiseen ja toimintakykyyn. Kuntalaisten hyvinvointiin ja terveyteen vaikuttavia asioita ovat muun muassa varhaiskasvatus ja koulutus, liikuntamahdollisuudet, ruoka- ja kulttuuripalvelut, kaavoitus ja liikennejärjestelyt. Maakuntien tehtävänä on tukea kuntia ja tarjota asiantuntemusta, jotta edistävät ja ehkäisevät palvelut todella toteutuvat. (Sote- ja maankuntausistus; Terveyden ja hyvinvointilaitos.)

Osana sote-uudistusta on sosiaali- ja terveyspalveluiden asiakkaiden valinnanvapauden laajentaminen valinnanvapauslainsäädännöllä. Valinnanvapauslain valmistelu etenee siten, että marraskuun lopussa 2016 hallituksen esityksen luonnos annetaan lausuntokierrokselle ja esitys viedään eduskunnalle keväällä 2017. Valinnanvapauslainsäädännön on tarkoitus saada voimaan 1.1.2019. Sen myötä asiakas voi tulevaisuudessa valita tarvitsemansa palvelun tuottajaksi julkisen, yksityisen tai kolmannen sektorin tuottajan. Valinnanvapauden piiriin kuuluisivat perustason palvelut sekä soveltuvin osin myös erikoistason palveluja. (Valtioneuvosto.)

Valinnanvapauden keskeisinä tavoitteina ovat turvata kuntalaisten peruspalveluja, nopeuttaa palveluihin pääsyn, vahvistaa kuntalaisten asemaa ja itsemääräämisoikeutta sekä sitoutumista hoitoon oman hyvinvointinsa ja terveytensä edistämiseksi. Valinnanvapauden muita tavoitteita ovat edistää yritystoimintaa, parantaa palvelujen laatua ja kustannustehokkuutta ja monipuolistaa palveluiden tuotantoa. (Terveyden ja hyvinvointilaitos; Junnila ym., 2016.)

Nykyisessä valinnanvapausjärjestelmässä asiakkaan mahdollisuus valita on ollut vähäistä, ja valinnanvapauden toteutumisessa on havaittu epäkohtia. Asiakkaiden valin-

nanmahdollisuuksia rajoittavat muun muassa epäyhtenäisyys kuntien järjestelyjen ja valinnanvapaudesta tiedottamisen käytännöissä ja tukitoimissa. Kuntien välillä ja kuntien sisällä on merkittävät erot palveluvalikoimassa ja palveluiden saatavuudessa. Asiakkaiden valinnanvapauteen liittyvistä oikeuksista on tiedotettu vaihtelevasti sekä palveluntuottajien vertailuun mahdollistavaa tietopohjaa on niukasti tarjolla. Palveluseteliden käyttöönottamista ja tasavertaista hyödyntämistä on estänyt erisuuruiset omavastuuosuudet, erityisesti niillä asiakkaila, joilla on korkeat omavastuuosuudet. Junno ym. (2016) mukaan sote-uudistuksen alla asiakkaiden valinnanvapauden laajentamisessa tulisi huomioida seuraavia asioita:

- Valinnanvapaudelle asetettavien tavoitteiden tulee olla selkeitä ja valittujen keinojen tukea niiden saavuttamista.
- Valinnanvapauteen liittyvät palvelukokonaisuudet on määriteltävä.
- Kaikille tuottajille tulee asettaa yhtäläiset vaatimukset ja antaa yhtenäiset toimintaedellytykset.
- Menettelyt palvelujen tuottajien hyväksymiseksi.
- Asiakas tarvitsee ymmärrettävää, vertailun mahdollistavaa tietoa.
- Henkilöstö on avainasemassa valinnanvapauden toteutumisessa.
- Valinnanvapaus ei saa estää palvelujen kehittämistä tai innovaatioita.
- Valinnanvapauden laajentaminen eri palveluissa tulee toteuttaa asteittain. (Junnilla ym., 2016.)

Hallitus lisää myös julkisten sote-palvelujen tuotannon monipuolisuutta. Itsehallintoalueet päättävät palvelutasosta ja järjestämissopimuksesta. Alueet voivat tuottaa sote-palvelut itse tai voivat käyttää yksityisen tai kolmannen sektorin palveluita. Tuotannon monipuolistumista edistää hankintalain uudistus, jonka taustalla ovat huhtikuussa 2014 annetut EU:n julkisia hankintoja koskevat direktiivit. Hallituksen esityksessä (HE 108/2016) ehdotetaan säädettäväksi uusi laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista (hankintalaki). Kokonaisuudistuksen tarkoituksena on tehostaa julkisten varojen käytön, parantaa pk-yritysten osallistumista tarjouskilpailuun, yksinkertaistaa hankintamenettelyjä, tarkastella kansallisia kynnysarvoja ja luoda hankinnoille valvontamekanismin. (Hallituksen esitys 108/2016.)

Toikon (2012: 57) esittelemistä kehityssuunnista sosiaali- ja terveystalvelujen vastuumäärittelyssä mennään juuri vastakkaiseen suuntaan kohti maakuntarajaa. Kuntien päätösvalta sosiaali- ja terveystalveluiden järjestämisestä siirtyy 18 itsehallintoalueella.

Sen sijaan sosiaalipalvelut jatkavat kasvamistaan vahvasti kohti markkinoita tilaaja-tuottajamallilla ja asiakkaan kuluttajavetoisuus vahvistuu valinnanvapauslainsäädännön ja hankintalain uudistuksen myötä.

### 2.3 Kehittämishankkeen tarve, tarkoitus ja tavoitteet

Kehityshankkeen tavoitteena on tuottaa Moodle-oppimisalustaan verkko-oppimateriaaleja Med Groupin Helsingissä toimivan Hoiva-yksikön henkilökohtaisten avustajien kouluttamisen tueksi. Sote-uudistuksessa säädetään asiakkaan valinnanvapauslainsäädäntö, jolla taataan asiakkaiden oikeuksia valita palvelunsa. Sen myötä sosiaali- ja terveystalvelujen asiakkaiden roolit ovat muuttuneet kuluttajamaisemmaksi. Asiakkaat tilaavat, arvioivat ja suosittelevat hyviä palveluita. Tällöin asiakaspalvelutyön laatu on ratkaiseva tekijä yrityksen kilpaillessa asiakkaista.

Med Group Oy:n Hoivayksikön myyntijohtajalle tehtiin lyhyt sähköpostikysely hänen näkemyksestään sote-uudistuksen vaikutuksista yksikön liiketoimintaan. Hän näkee asiakkaan valinnanvapauden laajentamisen vievän sosiaali- ja terveystalvelujen markkinat kuluttajakeskeisempään suuntaan, mikä tuo yksikön toimintamalleihin sekä uusia mahdollisuuksia että haasteita. Palvelujen kuluttajamarkkinoituminen vahvistaa asiakkaan valinnanvapauden, jolloin asiakas päättää palvelusta ja palveluntuottajasta. Vammaispalveluissa tämä tarkoittaa, että palveluseteliasiakkaiden määrä lisääntyy huomattavasti. Henkilökohtaisessa avussa noin 63 % asiakkaista toimii työnantajamallilla, 22 % avustajakeskuksilla ja 15 % yksityisten palveluiden piirissä. Mitä luultavimmin tämä tulee henkilökohtaisessa avussa siirtämään asiakkaita yksityisten palveluiden piiriin. Näin tulee tapahtumaan myös esimerkiksi kotihoidossa, jossa kunta tuottaa tällä haavaa lähes kaiken palvelutuotannon. Sote-uudistuksen toteutettuaan tilaaja-tuottajamalli yleistyy ja tuotannon järjestävät tahot yhtiöittävät, jolloin julkiset palvelut avautuvat kilpailulle. Haasteena Med Groupin hoiva- ja sosiaalipalvelujen toimialalle ovat uusien edellytysten ja kilpailukeinojen löytäminen, joilla yritys pysyy muutoksen mukana ja menestyy kilpailussa. Julkisten palveluiden monimuotoistuesssa yritykseltä tarvitaan innovatiivisuutta, uusien palvelujen kehittämistä ja palveluiden räätälöimisen kyvykkyyttä asiakasryhmittäin, jotta se voi ylläpitää markkina-asemansa. Tämä tarkoittaa, että yrityksen tasolla on valmistauduttava isompien palvelukokonaisuuksien kehittämisellä ja ratkaisumyynnillä. (Kysely.) Sote-uudistuksen vaikutukset Med Group Oy:n Hoivayksiköiden voineen pitää liiketoiminnallisesti perustavanlaatuisina.

Sote-uudistuksen astuttuaan voimaan myös kolmannen sektorin toimijat kuten yhdistykset ja järjestöt ovat keskeisiä palveluntuottajia. Kolmannen sektorin kasvaminen merkitsee vertais- ja vapaaehtoistyön lisääntymistä sosiaalipalveluissa. Toikon (2012) mukaan sosiaalipalvelujen kehityksessä ollaan erkanemassa kauemmaksi perinteisestä ammatillisesta ajattelu- ja lähestymistavasta, ja menettämässä yhteyttä ”sosiaaliin” ominaisuuteen. Sosiaalipalvelut arkistuvat, mikä tarkoittaa, että sosiaalipalvelu tapahtuu siellä missä ihmiset ovat kuten kadulla, kaupassa ja niin edelleen. Erilaiset toimijat voivat osallistua sosiaalista hyvinvointia tuottavien palveluiden toteuttamiseen. (Toikko 2012, 181.) Hyvänä esimerkkinä voidaan pitää henkilökohtaisen avustajan työ, jossa työn laatu on sosiaalista ja sisältää hoivaamista, mutta työhön ei ole muodollisia pätevyysvaatimuksia. Perehtyminen ja kouluttautuminen työhön tapahtuvat yleensä työpaikalla. Med Groupin henkilökohtaisen avun laadun kehittämiseksi tämän kehityshankkeen aikana tuotettuja oppimismateriaaleja on tarkoitus käyttää avustajien osaamisen kehittämiseen.

Kehityshankkeen tuotos eli Moodle-oppimisalustaan tehdyt oppimateriaalit on tarkoitettu Med Groupin Hoiva- ja sosiaalipalveluiden Helsingin yksikön avustajapalveluiden työntekijöiden käyttöön. Helsingin yksikössä on tällä hetkellä noin 500 kenttätyöntekijää, jotka tekevät henkilökohtaisen avustajan työtä. Osalla työntekijöistä on työkokemusta avustamisesta, osalla terveys- ja sosiaalialankoulutusta, mutta hyvin monet työntekijät tulevat täysin toisenlaisesta koulutustaustasta. Henkilökohtaisen avustajan työ on yksi harvasta työstä, jossa ei ole muodollisia pätevyysvaatimuksia. Hyvän ja osaavan työntekijän löytäminen ja pitäminen työssään on palveluntuottajan vastuulla.

Vaikka henkilökohtaisilta avustajilta ei vaadita hoitoalan koulutusta, ovat heidän työtehtävissä havaittavissa hoidollisuuden elementtejä. Tämä riippuu täysin asiakkaan lähtökohdasta ja avun tarpeen laadusta. On kuitenkin asioita, mitkä eivät kuulu avustajan tehtäviin kuten lääkkeidenjako ja monet sairaanhoidolliset tehtävät.

Med Groupin Hoiva- ja sosiaalipalveluiden yksiköissä on tunnistettu tarve henkilökohtaisten avustajien osaamisen kehittämiseksi, sillä se on avaintekijä työn laadun parantamiseen. Tähän asti henkilöstön kouluttaminen ja kehittäminen on jäänyt vähemmälle huomiolle, sitä ei ole toteutettu tarpeeksi systemaattisesti ja suunnitellusti. Syynä on yksikön nopea kasvu, joka on vienyt resursseja ja aikaa kasvun mukana pysymiseen.

Kuten edellä mainittu tarve lähtee sekä ulkoisesta markkinaympäristöstä että sisäisestä ympäristöstä. Ulkoisen ympäristön tavoite on kilpailuedun saavuttaminen asiakaspalve-

lun laadun parantamisella. Yrityksen sisäistä ympäristöä tarkkaillessa suurin vaikuttaja laatuun ovat työntekijät, joista kehittämistyö lähtee. Tässä työssä pyritään ensisijaisesti reagoimaan henkilöstön kehittämisen tarpeeseen ja sitä kautta Moodle-oppimisalustan aktiiviseen käyttöönottoon.

Moodle otettiin yrityksen käyttöön viime maaliskuussa. Oppimisalusta on monille tuttu opiskelun kautta, mutta alustan moninaisuus ja räätälöitävyys sai sen näyttäytymään erilaiselta eri konteksteissa. Moodlessa on rajattomasti ominaisuuksia, liitäntöjä ja mahdollisuuksia, jotka vaativat perehtymistä ja joltain osin myös IT-osaamista, jotta näitä ominaisuuksia osataan hyödyntää oppimismateriaalin tuottamisessa. Näillä eväillä lähdetään tavoittamaan toimivia ja oppijoita innostavia oppimismateriaaleja.

### **3 Sisäisellä markkinoinnilla ja henkilöstön kehittämisellä laadukkaaseen asiakastyöhön**

Tässä luvussa käsitellään henkilöstön kehittämistä osana sisäistä markkinointia. Sisäisessä markkinoinnissa työntekijät nähdään sisäisinä asiakkaina, joita kuuluu palvella yhtä asiakaslähtöisesti kuin ulkoisia asiakkaita. Sisäisistä asiakkaista tulisi pitää hyvä huoli, sillä hyvinvoiva työntekijä on motivoitunut ja sitoutunut työhönsä, mikä näkyy ulos laadukkaana asiakastyönä. Työntekijän sitoutumiseen vaikuttaa se, että hän tuntee kuuluvansa työyhteisöön, hänet arvostetaan ja hänen osaamisensa kehittämiseen panostetaan. Työntekijöiden osaamisen kehittämisellä ja kouluttamisella on todettu olevan vaikutuksia henkilöstön sitoutumiseen ja työtyytyväisyyteen. Sisäisen markkinoinnin yhtenä toteutustapana on henkilöstön kouluttaminen, jonka kautta yrityksen arvoja ja palveluita välitetään työntekijöille, jotka näitä arvoja omaksuttuaan toteuttavat niitä asiakastyössään.

### 3.1 Sisäinen markkinointi

Sisäistä markkinointia on esitelty jo 1970-luvulta saakka, mutta vasta viimeisten vuosien aikana automaattisten järjestelmien ja palveluyritysten lisääntyessä sen merkitystä yrityksen kokonaisvaltaiselle markkinoinnille on alettu ymmärtämään laajemmin. Palveluyhteiskunnassa menestyville yrityksille erityisyytenä on laadukas palvelu. Yrityksen palvelujen laadukkuuden taustalla ovat asiakasrajapinnassa toimivat työntekijät. Asiakkaat osallistuvat yhä enemmän asiakaspalveluprosessiin, jolloin palvelun markkinointi tapahtuu myös arjen vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa. Asiakaspalvelu on toimintaa, jossa tarkastellaan asiakkaan ja yrityksen henkilöstön välisenä vuorovaikutuksena. Palveluyrityksen palvelun markkinointi lähtee ihmiskeskeisestä asiakassuhdeajattelusta, joka ohjaa myös sisäisen markkinoinnin ajattelua. (Grönroos 2009, 443, 447; Bergström & Leppänen 2014, 128,138.)



Kuvio 2. Henkilöstö ja asiakaspalvelu kilpailukeinona (Bergström & Leppänen 2011, 133).

Suomessa Kristian Grönroos on tutkinut sisäistä markkinointia. Hän näkee, että menestyksellisen ja asiakaskeskeisen vuorovaikutteisen markkinoinnin edellytyksenä ovat sisäisten tekijöiden saumaton yhteistyö sekä työntekijöiden välillä että johdon tasolta. (Grönroos 2009, 347–348). Asiakas, joka saa hyvää palvelua suosittelee myös mitä todennäköisimmin palvelua eteenpäin. Näin henkilöstön osaamisella ja kyvyillä on vaikutusta yrityksen menestykseen, siksi yritykselle on kannattavaa panostaa sisäiseen markkinointiin. (Bergström & Leppänen 2014, 129–130.)

Yhtenä näkökulmana sisäiseen markkinointiin on se, että henkilöstöä tulisi nähdä asiakkaina, joille tarjotaan sisäisiä palveluita tai tuotteita yhtä asiakaslähtöisesti. Tässä tuotteena on työpaikka, jossa työntekijä kokee viihtyvänsä ja josta saavansa mahdollisuuden kehittyä. (Berry ym. 1981, 34; Grönroos 2009, 444). Toisena näkökohtana yrityksen ja työntekijöiden välistä suhdetta voidaan tarkastella kumppanuutena, jossa molemmat osapuolet hyötyvät. Työntekijät antavat työpanoksensa, josta he saavat rahallista korvausta ja josta odottavat vastineeksi kehittymismahdollisuuksia. (Grönroos 2009, 445.) Molemmissa näkökulmissa yhteisenä tavoitteena on tyytyväinen ja motivoitunut henkilökunta, joka on sitoutunut työhönsä.

Sitoutunut työntekijä toimii omasta tahdostaan yrityksen arvojen lähettilääni ja antaa lisäpanostusta yrityksen tuloksen parantamiseksi. Hän haluaa pysyä yrityksessä ja hänen arvostus organisaatiota kohtaan on korkea. (Viitala 2016, 68.) Työntekijän sitoutuminen on ajateltu olevan lähtöisin hänen psykologisesta suhteesta työpaikkaansa. Psykologisen suhteen laatu kertoo työntekijän työtyytyväisyydestä, luottamuksesta ja lojaaliudesta organisaatiota kohtaan. Henkilöstön sitoutumisesta puhutaan myös psykologisena sopimuksena (psychological contract). (Cook 2008, 3; Viitala 2014, 68.) Cook (2008: 4) näkee psykologisen sopimuksen muodostuvan kolmesta tekijästä: työntekijän rationaalisesta ajattelusta ja tunteesta yritystä kohtaan sekä yhteisvaikutuksena hänen toiminnasta yrityksen ja asiakkaiden hyväksi. Nämä ovat perusta työntekijän sitoutumisen laadun tarkastelulle. Viitala (2014: 68) jakaa työntekijän suhde organisaatioon transaktionaaliseen ja relationaaliseen suhteeseen lainaten Rousseaut. Transaktionaalisessa suhteessa on taloudellinen painopiste, jossa työntekijää motivoi työstä saatava palkka. Kun taas relationaalinen suhde perustuu lojaaliuteen ja molemmin puoliseen luottamukseen sekä joustavuuteen. Tällöin työntekijä näkee organisaation etu myös omanaan etuna. Jälkimmäiseen suhdetyyppiin kuuluvat työntekijät arvostavat työnpaikkansa ja ovat sitoutuneita yritykseen.

Mayer ja Allen (1991) ovat tutkineet käsitettä sitoutumisesta erityisesti työntekijän ja työnantajan välillä. He ovat jaotelleet sitoutumista kolmeen tyyppiin: affektiiviseen (affective), jatkuvaan (continuing) ja normatiiviseen (normative) tyyppiin. Affektiivisesti sitoutunut työntekijä on tunnetasolla sitoutunut organisaatioon. Työntekijä arvostaa ja luottaa johtoon sekä haluaa työskennellä yrityksessä. Jatkuvan sitoutumisen tyyppi perustuu työntekijän välineelliseen suhtautumiseen työhön. Työnteossa korostuu panos-tuotossuhde, jossa työnteon vastineena ovat palkkiot ja edut. Normatiivisessa sitoutumisessa työntekijä pysyy organisaatiossa, koska kokee sen velvollisuudeksi, jota ohjaavat yhteiskunnan luomat normit. Näiden kuvausten perusteella, affektiivisesti sitoutuneilla työntekijöillä suhde yritykseen on relationaalista laatua, joka on yrityksen edullista ja tuo yritykselle hyviä työsuorituksia. (Mayer & Allen 1991, 85–86; Viitala 2014, 70.)

### 3.2 Henkilöstön osaamisen kehittämistä koulutuksella

Kilpailussa menestymisen kannalta on tärkeä saada oikeanlaisia työntekijöitä yritykseen ja saada heidät sitoutumaan ja pysymään yrityksen palveluksessa. (Bergström & Leppänen 2014, 133.) Bansalin ym. (2001) mukaan henkilöstön pysyvyyteen ja sisäiseen käyttäytymiseen vaikuttavat organisaation tarjoamat koulutukset, palkkiot, turvallisuuden tunne, sisäiset vuorovaikutukset, johdon antama tuki ja luottamus esimiehiin. Sisäisessä markkinoinnissa on kyse ennen kaikkea henkilöstön johtamisesta ja tapa kehittää palvelukulttuuria, jossa yhtenä toteutuskeinona on koulutus. (Grönroos 2009, 455.) Osaamisen kehittämistä eli henkilöstön kehittämistä (human resource development, HRD) nähdään luonnollisesti henkilöstöhallinnon toimintana, sillä onhan kehitystyön lähtökohtana ihmiset. Nykyajan markkinointikeskeisessä palveluyhteiskunnassa tällainen luokittelu ei kuitenkaan enää vastaa henkilöstön osaamisvaatimuksia vaan mukaan tarvitaan markkinoinnillista lähestymistapaa, jotta yrityksen kyvyt välittyvät myös asiakkaille. (Viitala 2014, 153.)

Kehittymisessä on kyse onnistuneesta oppimisprosessista. Viitalan (2014: 152–153) mukaan osaamisen kehittämisestä voidaan lähestyä behavioristisen ja konstruktivistisen koulukuntien näkökulmasta. Behavioristisessa lähestymistavassa kehittäminen on mekaaninen toiminta, jossa puuttuvaa osaamista tarjotaan koulutuskokonaisuutena ja kursseina, joista oppija voi valita ja opetella ulkoa. Tällöin oppija on passiivinen tiedon vastaanottaja. Konstruktivistisessa ajattelutavassa kehittämistä tulisi pohjautua aikaisempaan tietoon ja taitoon, kokemusten reflektointiin ja syvälliseen analysointiin. Tä-



män näkemyksen mukaisesti soveltuvat koulutusmenetelmät ovat esimerkiksi arviointipalaverit, kehityskeskustelut ja mentorointikäytännöt.

Koulutus on yksi sisäisen markkinoinnin keinoista, joka on perinteisesti suosittu henkilöstön kehittämisen toteutustapa. Koulutukseksi voidaan lukea kaikki oppimiseen tähtäävät erilaiset ja erikestoiset toiminnot sekä yrityksen sisällä että sen ulkopuolella. (Viitala 2014, 160–162.) Nykyään koulutuksessa käytetään yhä enemmän internetin mahdollisuuksia ja oppiminen siirtyy koko ajan enemmän verkkoympäristöön. Verkkooppinen taas luo uudenlaiset puitteet oppimiselle, jossa korostuu oppijan itsenäisyyttä ja omaehtoisuutta. Verkko-oppimismateriaalit mahdollistavat opiskelun paikasta ja ajasta riippumatta, yksin tai yhdessä verkossa tapahtuvan keskustelun kautta muiden oppijoiden kanssa. Materiaaleja on helppo jakaa ja opiskelu on itsenäistä sekä omaehtoista. (Viitala 2014, 160.)

#### **4 Verkko-oppiminen ja verkkopedagogiikka**

Tässä luvussa pohditaan verkko-oppimista, verkkopedagogiikkaa konstruktivismin näkökulmasta ja verkko-oppimateriaalin tuottamisen laatukriteereitä. Verkko-oppimisen yhteydessä käsitellään verkko-opiskeluun liittyviä teknisiä käsitteitä ja verkko-oppimisympäristöihin liittyviä ominaisuuksia. Verkkopedagogiikassa verkko-opiskeluun yhdistetään konstruktivistisen oppimisnäkemyksen periaatteita, ja oppimateriaalien tekemisessä kiinnitetään huomiota laatutekijöihin ja opetushallituksen verkko-oppimateriaalin laatukriteereihin.

##### **4.1 Verkko-oppiminen ja virtuaaliset oppimisympäristöt**

Verkko-oppiminen tarkoittaa kaikkea verkossa tapahtuvaa oppimistoimintaa, jossa hyödynnetään erilaisia tieto- ja viestintäteknologian työvälineitä. Oppimisen ympäristönä on pääsääntöisesti joko oppimisalusta tai www-sivu, johon tuotetaan oppimismateriaaleja ja jossa oppimisen ohjaus tapahtuu enimmäkseen. (Keränen & Penttinen 2007, 2–3.) Verkko-opetukseen on mahdollista valita monimediaisia ratkaisuja. Lähtökohtana on erilaisten medioiden, työmuotojen yhdistäminen ja hyödyntäminen tavoitteiden saavuttamisessa ja arvioinnissa. (Mäkitalo & Wallinheimo 2011, 25.)

Verkko-oppimiseen kuuluvat muun muassa verkkokurssit, verkko-oppimismateriaalit, verkkoaihiot, videoneuvotteluyhteydellä toteutetut opetustilanteet ja verkkoseminaarit. (Keränen & Penttinen 2007, 2–3). Verkkokurssi tarkoittaa oppimisalustalle luotuja kurssikokonaisuuksia, jolle on määritelty tavoite, sisältö, laajuus ja arviointi. Verkkokurssi muodostuu muun muassa verkko-oppimateriaaleista, tehtävistä, kouluttajan ja oppijan välisestä vuorovaikutuksesta. Kurssilla voi hyödyntää seuraavia ominaisuuksia kuten chat, kysely, arviointi, sanasto ja testi. (Keränen & Penttinen 2007, 3–4.)

Verkko-oppimateriaalilla tai e-oppimateriaalilla tarkoitetaan kaikkea verkossa saatavilla olevaa materiaalia, jota oppija hyödyntää oppimisessa. Ne voivat olla esimerkiksi oppimisaihioita, kuvapankkeja, videoita, pelejä, oppikirjojen oheismateriaaleja ja niin edelleen. Oppimisaihiot ovat pieniä itsenäisiä sisältökokonaisuuksia, joiden tehtävänä on virittää ja alustaa erilaisissa oppimistilanteissa ja oppimisprosessin eri vaiheissa. Niillä voidaan esimerkiksi havainnollistaa asioita, joita olisi muuten vaikea opettaa. Oppimisaihioita voivat olla tehtävä, multimediaesitys, animaatio, äänipätkä. (Suominen & Nurmela 2011, 19–20.)

Verkko-oppimisen kannalta verkko-oppimisalusta on oleellisin pohja, joka tarjoaa muun muassa edellä mainittuja välineitä ja johon saa liitettyä myös ulkoisia virtuaalisia ratkaisuja. Internetissä on tarjolla erilaisia verkko-oppimisalustasovelluksia sekä ilmaisia että kaupallisia. Maksullisten sovellusten hyvänä puolena ovat tekniset tukipalvelut ja tarjoajan vastuu tuotteen toimivuudesta, joita ei ole yleisesti saatavilla ilmaisissa alustoissa. Molemmat versiot ovat soveltuvia verkko-opetuksen käyttöön, koska käyttäjien tarpeet ovat hyvin erilaisia. Esimerkkejä maksullisista oppimisalustoista ovat Angel, Blackboard, Desire2Learn, Discendum Optima, Fronter, Oppimappi, SumTotalSystem, WebCT ynnä muuta sellaista. (Keränen & Penttinen 2007, 28–29; Mäkitalo & Wallinheimo 2012, 15–16.) Ilmaisia oppimisalustoja ovat esimerkiksi Bodington, Claroline, Colloquia, Dokeos, FLE3, OLAT, Sakai ja Moodle, joka on paljon käytetty oppilaitoksissa ja organisaatioissa. (Keränen & Penttinen 2007, 30.) Moodlen ominaisuuksia esitellään vielä myöhemmin, koska se on valittu myös tämän kehityshankkeen alustaksi. Alustat tarjoavat välineitä verkkokurssien valmistamiseen, niihin liittyvien käyttäjien aktiivisuuden ja toimintojen seuraamiseen. Alustasta riippuen joissakin voi olla erilaisia lisätoimintoja kuten viesti- ja keskustelutoimintoja. (Keränen & Penttinen 2007, 31.)

Moodle on avoimen lähdekoodin oppimisalusta, jossa on erilaisia lisäosia ja ominaisuuksia sisällön esittämiseen. Moodleen luodaan kursseja, joihin saadaan erilaisia osi-

oita ja osiokohtaisia tehtäviä sekä arviointia varten testejä. Jokaiseen kurssiin on mahdollista lisätä aktiviteetteja kuten muun muassa chat, kysely, tietovisa, sanasto, wiki, monivalintatehtävä ja työpaja. (Mäkitalo & Wallinheimo 2012, 15.)

#### 4.2 Verkko-oppiminen pedagogisesta näkökulmasta

Tieto- ja viestintätekniikka tarjoaa ennen kaikkea uusia apuvälineitä vuorovaikutukseen, menetelmiä opetusjärjestelyihin, tiedon jakamiseen ja oppimistavoitteiden saavuttamiseen. (Keränen & Penttinen 2007, 3.) Tekniikka on muuttanut tapojamme opiskella ja opettaa, mutta perinteisen pedagogisen opetuksen keskeiset osatekijät tavoitteet, sisällöt ja menetelmät ovat edelleen elementtejä, jotka määrittelevät opetuksen suunnittelun ja ohjaavat oppijan oppimisprosessia. Oppijan osalta oppimismotivaatio on se, joka sitouttaa, ohjaa ja vie tavoitteisiin. Vastuu oppimisesta on edelleen oppijalla, tapahtukoon oppiminen luokkatilassa tai kotona internetissä surffatessa. (Mäkinen & Wallinheimo 2012, 8.)

Verkko-oppimisesta ei ole olemassa varsinaista pedagogiikkaa, vaan lähestymistavan ja strategian valintaa ohjaavat kouluttajan pedagoginen ajattelutapa ja hänen hyviksi havaitsemat toimintamallit sekä ymmärryksensä oppimisesta. Koistisen (1998) mukaan nykykäsityksen oppiminen on uuden tiedon rakentamista ja omaksumista, rakenteellista, itseohjautuvaa, strategiasta, päämääräsuuntautuvaa, abstraktia tilannesidonnaista ja yhteistoiminnallista. Nämä ideat mukailevat pitkälti konstruktivistisen oppimiskäsityksen suuntauksiin. Konstruktivismia voidaan jakaa kahteen pääsuuntaukseen: yksilökonstruktivismiin ja sosiaaliseen konstruktivismiin. Yksilökonstruktivistisessa ajattelutavassa oppimista nähdään kokonaisvaltaisena ja tavoitteellisena kokemuksena, jota ohjaavat oppijan yksilöllinen maailmakäsitys ja aikaisempi näkemys. Oppija havainnoi, tulkitsee ja jäsentää uutta tietoa aikaisemmin opitun tiedon pohjalta. Oppiminen on ajattelun, ymmärtämisen reflektoinnin ja ongelmaratkaisun lopputulos. Oppimisprosessista tärkeässä asemassa on oppijan motivaatio. (Mäkitalo & Wallinheimo 2012, 60; Tynjälä 1999, 60–63.) Sosiaalisessa suuntauksessa oppimisen painopiste ovat sosiaalisten, vuorovaikutuksellisten ja yhteiskunnallisten työtavoissa. Ihminen oppii jakamalla tietoa ja yhteistyössä toisten ihmisten kanssa. (Tynjälä 1999, 38–39.)

Moodle-oppimisympäristössä on monipuolisia työkaluja ja toimintoja, jotka tukevat konstruktivistisen suuntauksien oppimisenäkemyksiä. Esimerkiksi opittuja asioita voi kerrata tai soveltaa tehtävä –työkaluilla laadittujen monivalinta- ja sanastotehtävien avulla, tehtäviä on mahdollista yhdistää työpajaksi, jossa opiskelijat pääsevät arvioimaan toisten-

sa tuotoksia ja hyödyntämään vertaispalautetta. Tällä tavalla oppimiseen saadaan lisättyä vuorovaikutteisuuden piirteitä. Verkko-opiskelu on itsenäistä, ongelmanratkaisemista ja siinä on tutkivaa otetta opiskeluun. Verkko-opiskelu myös mahdollistaa eräänlaista vuorovaikutteista tiedonrakentelua opiskelussa, minkä vuoksi alusta soveltuu väljästi tämän oppimisnäkömyksen ideoihin. (Suominen & Nurmela 2011, 21; Mäkitalo & Wallinheimo 2012, 60.)

Perinteisesti oppimistilanteessa on ollut oppija, kouluttaja ja fyysinen ympäristö, jossa kouluttajan ohjaus on tapahtunut välittömästi ja paikan päällä. Sen sijaan verkkoympäristössä kouluttajan vaikuttamismahdollisuudet ovat epäsuorat ja läsnäolo on fyysisesti etäinen. (Koistinen 1998.) Välittömät one-to-one keskustelut oppijan ja kouluttajan välillä on korvattu erilaisilla vuorovaikutusta tukevilla sovelluksilla. Verkko-opetuksessa kouluttajan läsnäolo näkyy epäsuorasti sisällöissä ja prosesseissa, niihin liitetyissä automatisoiduissa arvioinneissa ja palautteissa, webinaareissa ja keskustelutiloissa. Kouluttajan rooli on muuttunut monimuotoisemmaksi: yhtenään hän voi olla opettaja, toisinaan ohjaaja, valmentaja ja tukija. (Suominen & Nurmela 2011, 35–37.) Verkkokouluttajan ja oppijan välisen vuorovaikutuksen luonne voi olla tekninen tai inhimillinen riippuen verkko-oppimistilanteesta. Verkko-opetus voi olla osaa kontaktiopetusta tai sen jatkumo, se voi olla tarkoitettu itsenäiseen etäopiskeluun tai monimuoto-opetukseen (blended learning). (Keränen & Penttinen 2007, 22.)

Verkko-opetuksen toteuttamisessa voidaan lähestyä erilaisilla strategioilla, jotka ovat materiaali-, asiantuntija-, tehtävä-, vertaistyöskentely-, vuorovaikutus- ja ongelmakeinen toteutusmalli. Taulukossa 1. on kuvattuna strategiat ja niiden keskeiset piirteet. (Rapo 2007.)

Taulukko 1. Verkko-opetuksen strategiat ja painopisteet. (Rapo 2007.):

Verkko-opetuksen strategia	Ohjauksen painopisteet
Materiaalikeskeinen opetus	Materiaalien löytäminen ja käyttö. Tietopankkien ja tiedonhakutaitojen hyödyntäminen.
Asiantuntijakeskeinen opetus	Persoonallisten asiantuntijoiden hyödyntäminen. Yleensä verkko-opetuksen ulkopuolinen henkilö, joka tekee ”intervention” oppimisympäristöön.
Tehtäväkeskeinen opetus	Perustuu oppimistehtävien työstämiseen suunnitellusti. Verkko-ohjaaja antaa palautetta ja ohjaa lisääaineistojen pariin.
Vuorovaikutuskeskeinen opetus	Osallistujien kokemusten ja näkemysten jakaminen. Toimitaan enemmän osallistujien kuin materiaalien kautta.
Vertaistyöskentelykeskeinen opetus	Asenteellinen ja toiminnallinen vertaisosallistuminen. Opettajan rooli häivytetään: ohjaaja mukana yhtenä koki-jana ja tekijänä.
Ongelmakeskeinen opetus	Ongelmien hahmottaminen, työstäminen ja ratkaiseminen. Ongelma-aiheet kehitetään yhdessä opiskelijoiden kanssa.

Verkko-opiskeluissa on lähdetty erityisesti etsimään ongelmaperusteisen ja tutkivan oppimisen toteutusmalleja, joissa korostuvat itseohjautuvuus, kokemuksellisuus, tilannesidonnainen oppiminen ja vuorovaikutus. Ongelmalähtöisen oppimisen keskeinen ajatus on se, että oppiminen lähtee ongelmasta, joka kumpuaa todellisesta elämästä tai sen kaltaisesta tapauksesta. (Suominen & Nurmela 2011, 24, Portimojärvi 2006, 27–29.) Tutkivan oppimisen perusajatuksena on uuden tiedon luomisprosessi, jossa pyrkimyksenä on ymmärtää ilmiötä ja löytää ratkaisun ongelmaan. Keskeisenä on oppijan itse asettamat kysymykset, vastausten etsiminen ja reflektointi, joiden lopputuloksena on syventynyt ymmärrys ilmiöstä ja ongelmasta. (Suominen & Nurmela 2011, 27.) Molemmissa toimintamalleissa oppijan rooli muuttuu passiivisesta tiedon vastaanottajasta tiedon aktiiviseksi käsittelijäksi.

Verkko-oppimiseen liittyy myös haasteita. Eräs haasteista koskee verkon rajoittamattomuutta. Verkko-opetuksessa ei ole välttämättä rajoitettu kohderyhmää, jota varten on mahdollista suunnitella tietynlaista tarkkaan rajattua oppisisältöä, menetelmää ja tilaa.

Kohderyhmän sisällä yhteydenpito kouluttajaan ja muihin opiskelijoihin on puutteellinen. Tällaisen fyysisen läsnäolon puuttuessa kouluttajan on vaikea hallita oppimisen vaikuttamisprosessia, käynnistää aktiivin oppimisprosessin ja ylläpitää oppimismotivaatiota. (Koistinen 1998.)

Verkko-opiskelu ja verkko-opettaminen ovat työläitä. Materiaalien rajoittamattomuus ja saatavuus haastaa sekä kouluttajan että oppijan ajankäyttöä. Informaatiota on paljon ja osa voi olla hankalasti käsiteltävissä muodoissa. Kouluttajan tulisi tehdä seulontatyö jo materiaalien suunnitteluvaiheessa, mikä vaatii häneltä työtä ja aikaa. Verkko-ympäristössä oppijakeskeisyys johtaa siihen, että oppijat määräävät tahdin ajankäytössä. Keskustelut muuttuvat enemmän kahdenkeskiseksi ja verkon kautta tapahtuva vuorovaikutus on luonnollisesti hitaampaa kuin kasvokkain vuorovaikutus. (Suominen & Nurmela 2011, 235–236.)

#### 4.3 Verkko-oppimateriaalien tuottaminen verkkoon

Oppimateriaali on kaikki tieto, jota oppija käyttää oppimisessa. Oppimiseen käytetty tieto, joka on digitaalisessa muodossa, voidaan kutsua verkko-oppimateriaaliksi. Verkko-oppimateriaalien tuotannossa on samanlaisia vaiheita kuin muissakin sisältöjen tuottamisessa. Tuotantoprosessi etenee suunnittelusta, toteutukseen, kokeiluun ja arviointiin. Verkko-oppimateriaalien valinnassa ja suunnittelussa kannattaa miettiä käytettävissä olevaa aikaa ja resurssia. Kaikkea ole tarvetta valmistaa itse vaan valmiita raportteja, tutkimuksia, esityksiä, www-sivuja voi linkittää ja käyttää hyödyksi. (Keränen & Penttinen 2007, 148–149.)

Laadukkaan verkko-oppimateriaalien tuottamisessa täytyy ottaa huomioon laatukriteereitä sekä sisältöjen että toteutuksen osalta. Opetushallituksen julkaisemassa laatukriteereissä määritellään neljä laadun osatekijää, jotka ovat pedagoginen laatu, käytettävyys, esteettömyys sekä tuotannon laatu. (Opetushallitus 2008).

**Pedagogisella laadulla** tarkoitetaan oppimateriaalin soveltuvuutta opetukseen ja oppimiseen. Laadukas oppimateriaali on autenttinen, avoin, sopivasti haasteellinen, sekä tukee yhteisöllistä oppimista, oppijan oppimistaitojen kehitystä ja aktiivisuutta. Oppimateriaali tulisi olla sovellettavissa tavanomaiseen opiskelutilanteeseen, niiden tulisi tarjota mielekkäitä tehtäviä ja keskeinen sisältö tulisi olla visuaalisesti selkeä sekä hyvin toteutettu kokonaisuudessaan.

**Käytettävyyden laatuksiteerit** keskittyvät käyttäjäkokemukseen, joihin vaikuttavaa oppimateriaalin rakenne, tekninen toteutus ja käyttöliittymän sujuvuus. Esimerkiksi epäselvät ilmaiset sekä puutteellinen ohjeistus turhauttavat käyttäjää.

**Esteettömyydellä** pyritään materiaalin helppoon saavutettavuuteen, käytettävyyteen ja ymmärrettävyyteen kaikille käyttäjille heidän fyysisistä, psyykkisistä ja sosiaalisista ominaisuuksistaan riippumatta.

**Tuotannon laadulla** tarkoitetaan hallittua ja ammattimaista tuotantoprosessia, jota ohjaavat tiedolliset ja taidolliset tavoitteet (Keränen & Penttinen 2007, 148–150; Opetushallitus 2006).

## **5 Kehittämisprosessin kuvaus**

### **5.1 Työn suunnitteluvaihe**

Aihepiirien valinta on edeltänyt keskustelu yksikön tiimin jäsenten kanssa, minkä perusteella päätös oppimateriaalin sisällöstä on tehty. Aihepiirejä valittiin viisi, joiden näimme olevan tarpeellisia avustajan työssä. Myös kenttätöntehtijöiden aikaisemmin annetut palautteet ja toiveet on huomioitu valinnassa. Oppimateriaaleihin valitsimme yhdessä seuraavat aiheet: henkilökohtaisen avun merkitys, erilaiset neuro- ja lihassairauksia, erilaisia kehitysvammoja, siirtotekniikoita ja ergonomia ja viimeisenä siirtojen apuvälineitä. Alla olevaan taulukkoon 2. on kerätty aihepiirit, joille on määritetty tavoitteet.

Taulukko 2. Verkko-oppimateriaalien aihepiirit ja tavoitteet.

AIHEPIIRI	OPPIMISTAVOITTEET
<b>Mitä on henkilökohtaista avustamista?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ymmärtää henkilökohtaisen avun merkityksen asiakkaan arjessa</li> </ul>
<b>Erilaisia sairauksia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• tutustua perussairauksiin, ymmärtää niiden syitä ja oireita, sekä miten sairaudet vaikuttaa ihmisen toimintakykyyn</li> </ul>
<b>Erilaisia Kehitysvammoja</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• tutustuminen yleisimpiin kehitysvammoihin, osata tunnistaa niitä ominaispiirteitä</li> <li>• Ymmärtää kehitysvammojen syitä</li> <li>• ymmärtää henkilökohtaisen avun merkityksen kehitysvammaiselle</li> </ul>
<b>Käsin tehtävät siirrot ja ergonomia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• tutustua erilaisiin nosto- ja siirtotekniikoihin sekä ergonomiseen työskentelytapaan</li> </ul>
<b>Siirrossa käytettävät apuvälineet</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• tutustua erilaisiin apuvälineisiin, erityisesti nostovälineiden käyttöön</li> </ul>

Koska oppimateriaaleilla ei ollut tarkoitus kouluttaa avustajia ammattiin, materiaaleihin emme näe tarpeelliseksi sisällyttää suuria määriä ammattitermejä. Sen lisäksi materiaalien on oltava ymmärrettävissä muodoissa, jotta niihin voi kuka tahansa tutustua ja käyttää oppimisensa tueksi. Aiheista päättäminen selvensi, mitä tavoitteita on mahdollista asettaa aihepiirien alle, millaiset sisällölliset ratkaisut tukisivat tavoitteiden saavuttamista ja miten pidetään huoli, että oppijat pääsevät asetettuihin tavoitteisiin. Suunnitelmissa oli sisällyttää jokaiseen aihepiiriin oppimisaihion esimerkiksi tietoisena, PowerPoint-esityksenä, videona tai tarinana. Oppimisaihioiden tavoitteena on herättää oppijan kiinnostusta aiheisiin.

Suunnitteluun kuului myös miettiä etenemisen vaiheita, aikataulua, toteutustapoja ja työnjakoa. Näitä varten olen tehnyt taulukossa 3. esitellyn alustavan suunnitelman, jossa olen määritellyt seuraavia vaiheita: ideointi, materiaalien suunnittelu ja tekeminen sekä testaaminen ja käyttöönotto.



Taulukko 3. Työvaiheet, aikataulu, sisältö ja toteutus.

VAIHE	AIKA-TAULU	SISÄLTÖ	TOTEUTUS
<b>Ideointi</b>	Kesä-kuu	- Aivorihi ja yhdessä aihepiiristä päättäminen	- yhteinen aivorihi palaverissa
<b>Suunnittelu</b>	Heinä-Elo-kuu	- Rakenteen suunnittelu työnjako ja aikataulu sisällön esittämistapojen valinta	- Työnjako, kuka tuottaa minkä osion
<b>Materiaalien tekeminen</b>	Elo-Syys-kuu	- Materiaalien kerääminen ja jäsenitys - Materiaalien kokoaminen	- Kerätään mahdolliset valmiit olemassa olevat materiaalit, raportit, videot jne. - Tutkitaan Moodlen ominaisuuksia ja koostaan materiaalit alustaan
<b>Materiaalien testaus ja käyttöönotto</b>	Loka-kuu	- Täyttääkö oppimismateriaalit kriteereitä? - Saatiinko kaikki aiheet, jotka haluttiin? - Vastaavatko oppimateriaalit tavoitteiden? - Ovatko oppimateriaalit tarkoituksenmukaisia?	- Materiaalien läpikäynti yhdessä pohditaan materiaalin toimivuutta ja laatua. - Mietitään jatkotoimenpiteitä.

Ideointi vaihe ja aiheista päättäminen oli helppo ja nopea, sillä tarve oppimismateriaaleille oli tiedossa. Suunnitteluvaiheessa oli tarkoitus miettiä oppimateriaalikokonaisuuden rakennetta, sisältöä ja työnjakoa sekä näihin kaikkiin varattavaa aikaa. Sen jälkeen materiaaleja olisi helpompaa alkaa tehdä, kun lähteet on kerätty, rakenne ja sisällön esittämismuotoja mietitty. Kun edelliset vaiheet on käyty läpi ja niissä on onnistuttu, materiaalien osien kuten oppimispolkujen, tehtävien, upotettujen tai liitettyjen ulkoisten linkkien toimivuutta on testattava.

Suunnitelmassa pitäytyminen osoittautui vaikeaksi tehtäväksi, sillä kesää kohti kesälomien aikana projektiin osallistuneiden motivaatio työhön oli hiipunut kesäkiireiden keskellä. Lomat kerryttivät työssä oleville lisätoita ja vie resursseja ja aikaa projektin toteutamisesta. Projekti oli jäässä kuukauden ajan. Lomienkaan jälkeen palaaminen projek-

tiin ei ollut onnistunut suunnitellusti jatkuvan kiireen alla. Tämä oli suuri este työhön sitoutumiselle monien kohdalla ja itselleni työstä aiheutuvat paineet lisääntyivät, koska työnjako meni uusiksi. Loppujen lopuksi olin yksin toteuttamassa tätä projektia os aikaisen työntekijämme ja harjoittelijamme kanssa IT-työntekijän tuella.

## 5.2 Suunnitelman toteutus ja oppimateriaalien tuottaminen

Jotta osaisin tuottaa Moodle-oppimisalustaan soveltuvia materiaaleja, ensin oli selvitettävä, millaiset asetukset, kurssisommitelmat ja kurssiaktiviteetit ovat mahdollisia alustassa. Sitä varten tein erilaisia ja erityyppisiä lyhyitä tiedostoja, joita kokeilin lisätä Moodleen aktiviteetteinä. Aineiston kerääminen ja valitseminen oli hidasta, koska osan aineistosta jouduin muokkaamaan Moodlelle sopivaan muotoon. Sen lisäksi jokaista materiaalia rakentaessani on mietittävä, miten se sopii kokonaisuuteen. Työ on vaatinut jatkuvaa suunnitelman muuttamista ja sisältöjen muokkaamista.

Oppimateriaalien luomisessa oli alkuunsa tärkeä selvittää verkko-oppimateriaalien laatuksiteereitä ja vaatimuksia, jotta osaisin kehittää työni oikeaan suuntaan. Löysin Opetushallituksen internetsivustolta Verkko-oppimateriaalin laatuksiteerit (Liite 2,3), joissa esitettiin, että laadukkaasta materiaalista täytyisi muun muassa ilmetä, millaisia asioita oppijan tulisi voida oppia verkko-oppimismateriaalien avulla, miten materiaaleihin pääsee helposti navigoimaan ja ovatko käyttöohjeet selkeät sekä esteettömästi käytettävissä oppijan mahdollisista rajoitteista huolimatta. (Opetushallitus, 2008.) Näiden kriteereiden ympärillä on myös alakriteerit, joihin koin tässä työssä vaikeaksi vastata. Pidin kuitenkin tärkeänä, että materiaalit ovat helposti saatavilla ja selkeyttä sekä visuaalisuutta on huomioitu asettelussa ja käyttöliittymässä.

Oppimateriaaleihin olisin halunnut tuoda vielä enemmän sosiaalikonstruktivismin piirteitä kuten vuorovaikutteisuutta ja ongelmanratkaisua, mutta koska materiaalit on tarkoitettu suurelle massalle, sen toteuttamiseen vaatii enemmän aikaa, testausta ja arviointia pitkältä ajalta. Oppimateriaalien tekemisessä on kuitenkin pyritty konstruktivistisen lähestymistapaan käyttämällä vuorovaikutteisuutta tukevia aktiviteetteja kuten wiki-työpajaa, ryhmätöitä ja avoimia keskustelutiloja.

Koska oppimateriaalien tuottaminen on aikaa vievä ja pitkälinen prosessi. Tarkoitus ei ollut, että kaikki teksti- ja multimediamateriaalit tuotetaan itse vaan käytetään osittain verkosta löytyviä oppilaitosten ja eri kanavien tarjoamia materiaaleja, jotka linkitetään

aihepiireihin. Ajatuksena on saada materiaaleista kiinnostavia ja niihin sisältyisi mahdollisimman paljon erilaisia interaktiivisia toimintoja ja ohjattuja oppimispolkuja. Materiaalien tuottamista ja tietojen etsintää helpotti se, että aihepiirit ja tavoitteet olivat selvillä. Alkuperäisen suunnitelmani mukaan olisin halunnut lisätä Moodleen laajempia sisältöjä, mutta ymmärsin loppuvaiheessa, että omat resurssit ja taidot eivät tällä hetkellä riitä tuottamaan niin laajaa oppimateriaalikokonaisuutta.

Oppimateriaalien valmistuessa oli tärkeä testata ja koekäyttää, että kaikki osiot, linkit, esitykset, multimediatiedostot yms. toimivat, eivätkä kuormita liikaa alustaa. Varsinainen koekäyttö tehtäväsuorituksineen ja arviointeineen jäi toteutumatta ajanpuutteen vuoksi. Sen sijaan testasin kurssikokonaisuuden yksittäisten aktiviteettien toimivuutta ja näkyvyyttä sekä käyttöliittymän sujuvuutta. Moodle-oppimisalustassa on kolme käyttäjäroolia: opettaja, opiskelija ja vierailija. Testausvaiheessa oli tärkeä varmistaa, mitkä materiaalit ja miten ne näkyvät vierailijalle ja opiskelijalla, mitkä asiat saavat olla näkyvillä ja mitkä kuuluvat vain opettajatasoiselle käyttäjälle. Testaamisessa pyrin huomioimaan kaikkia osia kuvien ja introtekstien sommittelusta ja videoiden koostamisesta ja sijoittamisesta sekä näkyvyyteen liittyvien asetuksista lähtien.

Oppimateriaalien käsittelyssä Moodlen suurimpana hyötynä on sen helppouden jakaa materiaalia suurelle massalle. Kouluttajana voin itse määrittää materiaalien saatavuuden asetuksia ja ajanjaksoa sekä tarpeen mukaan kehittää ja päivittää ne ilman uudelleen jakamista. Alustassa on tilaa sekä kahden ihmisen välisiin keskusteluihin että ryhmäviestintään. Nämä mahdollistavat henkilökohtaisen palautteen antamista, mutta myös yhteistoiminnallista työskentelyä. Palautteiden antaminen on helppo ja nopea, samoin niiden vastaanottaminen. Oppijan etenemisprosessia voi ohjata vaihteittain, siirtymisien välissä voi olla väliarviointeja, joka tukee oppijan etenemisen seuranta. Oppija voi edetä omaa tahtia, sillä materiaali on saatavilla missä ja milloin vaan. Moodle-oppimisalustan ominaisuudet tukevat myös erilaisia oppimistyyliä. Alustaan on asennettavissa erilaisia ulkoasuteemoja sekä kurssisommitelmia, jotka ovat auditiivisesti ja visuaalisesti esittäviä. Sen lisäksi yksinkertaisten pelien ja visailujen liittäminen kurssisisältöön tekee opiskelusta interaktiivisempaa toimintaa.

Toisaalta Moodlen käytössä on myös paljon haasteita. Moodlen käyttämisessä koin hankalimmaksi erilaisten aktiviteettien yksittäisten asetusten asettaminen oikein. Sopivien asetusten löytäminen onnistui parhaiten kokeilujen kautta, mutta vaati jatkuvaa vaihtamista roolitasojen välillä. Asetuksia oli paljon, ja ne ovat materiaalien ja aktiviteet-

tien räätälöitävyyden kannalta hyödyllisiä, mutta niiden säätäminen kulutti paljon aikaa. Toisinaan joidenkin aktiviteettien kohdalta olisin toivonut toisenlaisia asetuksia ja muokkausmahdollisuuksia. Esimerkiksi oppitunti –aktiviteetin kohdalta olisin toivonut pystyväni muokkaamaan etenemispalkkien asetuksia ja ulkoisia ominaisuuksia sekä sijoittamaan ne eri paikkoihin. Tämä ei kuitenkaan ollut toistaiseksi mahdollista.

Testausvaiheessa monen yhdistetyn linkin kohdalta löytyi korjattavia ja säädettäviä kohtia. Ongelmana oli, joko linkit eivät avautuneet toivotulla tavalla tai URL-osoite on esillä, mikä vaikuttaa kurssin esteettisyyteen. Huomasin myös, että olin upottanut alustaan paljon videoita, jotka hidastivat alustan käytön ja sen takia jouduin korjaamaan niitäkin. Testausvaihe oli tarpeellinen, ajatuksia herättävä ja siinä tapahtui eniten oppimista Moodlen käyttämisestä. Vaikka vaihe vaati paljon korjaavia toimenpiteitä, testauksen myötä heräsi myös uusia ajatuksia ja ideoita jatkokehitykseen ja materiaalien laajentamiseen.

## 6 Oppimismateriaalin esittely

Kehityshankkeen tuloksena on valituista aihepiireistä muodostuva kurssikokonaisuus, joka nimitettiin Avustaja Akatemiaksi. Nimi oli annettu valmiiksi toimeksiannon vaiheessa ja todettu hyväksi sekä mieleenpainuvaksi, minkä vuoksi en halunnut muuttaa sitä. Kurssikokonaisuus muodostuu viidestä aihepiiristä: henkilökohtaisen avun merkitys avustettavalle, erilaisia sairauksia, erilaisia kehitysvammoja, käsin tehtävät siirrot ja ergonomia, siirtojen ja nostojen apuvälineitä. Jälkeenpäin ylimääräisenä oli lisätty henkilökohtaisen avun asiakkaan kokonaisvaltainen hyvinvoinnin aihepiiri, joka näkyy kuviossa 3, mutta sisältö ei esitetä tässä raportissa aihepiirin keskeneräisyyden takia.

Käyttäjän kirjautuessa kurssille hän pääsee Kuvion 3. esittelemälle ”Avustaja Akatemian” etusivulle. Etusivun visuaalisuutta on mietitty huolella, koska sillä haluttiin herättää käyttäjän mielenkiinnon ja motivoida häntä jatkamaan tutustumiseen aiheisiin. Etusivulle on kirjoitettu lyhyt esittelyteksti sisällöstä ja tarjonnasta. Samassa löytyy myös navigointiohje, yleinen keskustelualue, viimeisimmät uutiset ja tulevat tapahtumat. Materiaalikokonaisuuden esittämiseen olen valinnut Moodleen asennettavaksi Grid-kurssipohjan, jossa jokaista aihepiiriä edustaa yksi ruudukko. Grid-kurssipohja on mielestäni selkeä ja helppoa hahmottaa.

## Avustaja akatemia

### Tervetuloa Avustaja Akatemiaan!



Tämän työtilan tarkoituksena on tarjota avustajille oppimateriaaleja itsenäiseen opiskeluun. Täältä löydät kootusti tietoja ja muita digitaalisia materiaaleja, lähteitä henkilökohtaiseen avustamiseen liittyvistä tiedoista mm. sairauksista, kehitysvammaisuudesta, potilasnostoista ja apuvälineistä jne.

Materiaalien sisällöt on jaettu viiteen eri aihepiiriin. Jokainen ruutu edustaa jokaista aihepiiriä. Klikkaamalla ruudun auki pääset tutustumaan tarkemmin sisältöihin ja tehtäviin. Jokaiselle aihepiirille on asetettu oppimistavoitteita, joihin näillä materiaaleilla on pyrkimys päästä. Työtilaan on myös luotu sanasto, josta löydät selityksiä sinulle vieraille termeille. "Kysy tai kerro"-keskustelualueella voit jättää kysymyksiä tai kommentteja työtilan ylläpitäjälle tai toisille käyttäjille luettavaksi ja vastattavaksi.

Kysy tai kerro

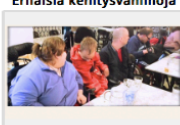
Kurssin sanasto



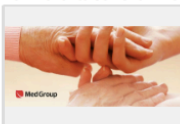
Apuvälineitä avustettavan s



Erilaisia kehitysvammoja



Henkilökohtaisen avun mer



Käsin tehtävät siirrot ja erg



Avustettavan kokonaisvaltai



HAE KESKUSTELUISTA



Tarkennettu haku

VIIMEISIMMÄT UUTiset

(Ei vielä uutisia)

TULEVAT TAPAHTUMAT

Ei tulevia tapahtumia

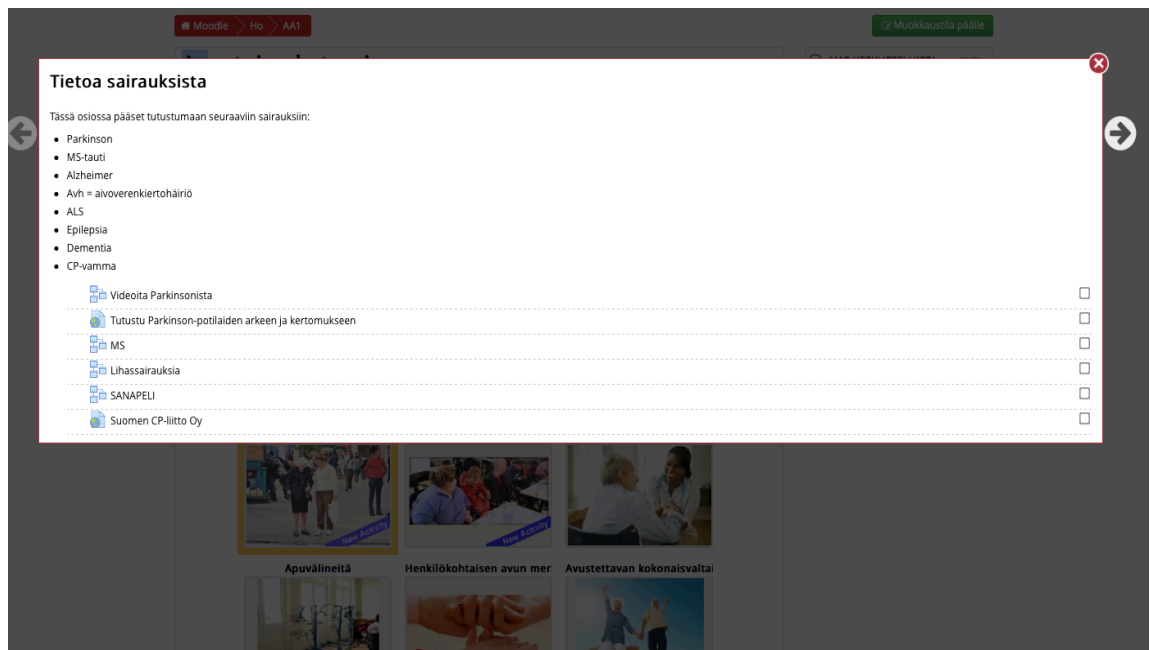
Siirry kalenteriin...

Uusi tapahtuma...

Kuvio 3. Kuvankaappaus "Avustaja Akatemian"-etusivu.

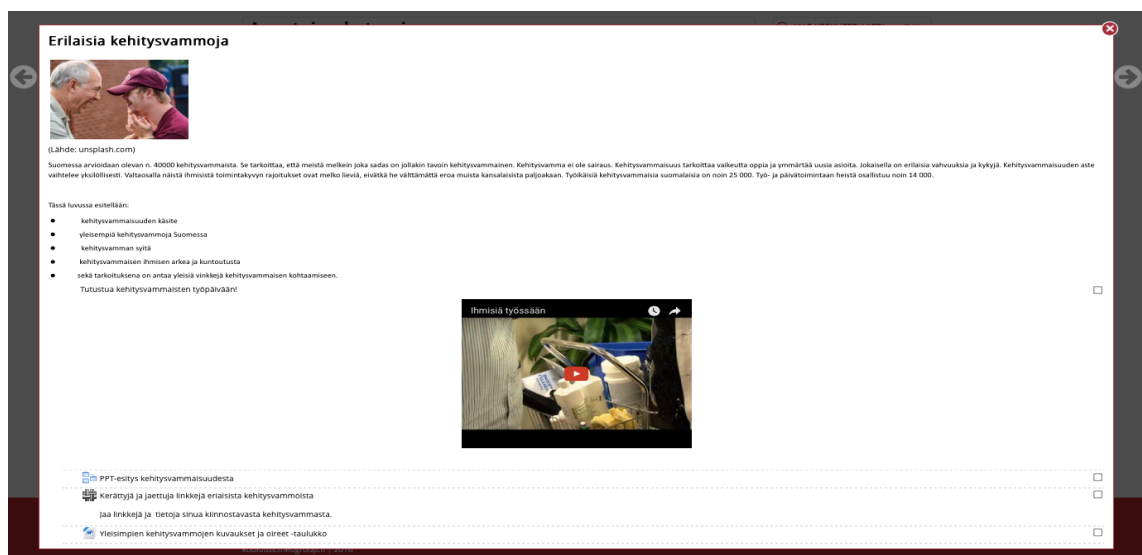
Ruudukkojen taustakuviksi valitsin aihepiiriä edustavia kuvia, jotka mielestäni kutsuvat käyttäjiä tutustumaan aiheisiin. Kun käyttäjä avaa ruudun, hän näkee heti aihepiiriin sisälle rakennetut sisällöt ja aktiviteetit yhdellä silmäyksellä. Useimmissa aihepiireissä ensimmäisenä käyttäjä törmää videopätkään, jonka tarkoituksena on virittää käyttäjän oppimisprosessia ja herättää mielenkiinnon aiheita kohtaan. Sen jälkeen listalla näkyy muita osioita ja aktiviteetteja kuten Powerpoint-esityksiä, taulukoita, upotettuja linkkejä ulkoisiin lähteisiin, tehtäviä ja itsearviointiosia ja niin edelleen. Kun yksi aihepiiri on suoritettu tai tutkittu ruudun näkymän ulkoreunalla olevista nuolista käyttäjä pääsee vaihtamaan siirtymään ruudukosta toiseen ilman palaamista Avustaja Akatemian pääsivulle.

Kehityshankkeen tuotoksen esittelemiseksi esittelen seuraavassa muutamia aihepiiriä, jotka ovat "Tietoa sairauksista", "Erilaisia kehitysvammoja" ja "Henkilökohtaisen avun merkitys".



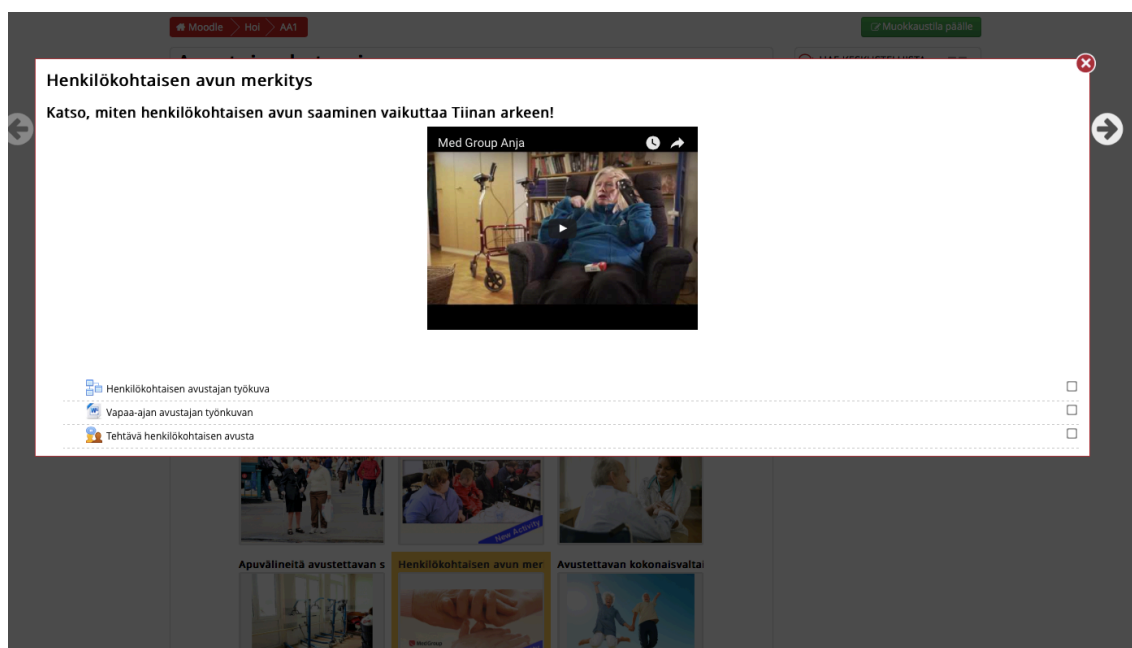
Kuvio 4. Kuvankaappaus ”Tietoa sairauksista”.

Kuviossa 4. Esitellyn ”Tietoa sairauksista” -aihepiiriin on lisätty seuraavia aktiviteetteja: oppitunteja eri sairauksista, video-sarjoja, ulkoisia linkkejä, ladattavia materiaaleja, sanapeli monivalintavalikolla. Koska tämä kokonaisuus on laaja, siihen ei ole määritetty etenemispolkuja. Käyttäjä saa itse päättää, mihin sairauteen perehtyy ensimmäinen. Suorittamisen ja seurannan kannalta suurin osa aktiviteeteista on tehty pakolliseksi, vaikka niiden etenemisjärjestyksellä ei ole suurta merkitystä.



Kuvio 5. Kuvankaappaus ”Erilaisia kehitysvammoja”.

Yllä kuvion 5. näyttämän ”Erilaisia kehitysvammoja”-aihepiirin tavoitteena on esitellä käyttäjille kehitysvammaisuuden käsitettä, tutustuttaa erilaisiin kehitysvammoihin ja tyyppeihin sekä kehitysvammaisen arkeen. Ensimmäisessä näkymässä on lyhyt tietoisuus kehitysvammaisten tilanteesta Suomessa, minkä jälkeen käyttäjä löytää sen alta aihepiirille määritellyt tavoitteet. Koska kehitysvammadiagnoseja on olemassa satoja, olen valinnut aihepiiriin vain yleisimmät kehitysvammat Suomessa. Tähän aihealueeseen olen lisännyt kolme erilaista aktiviteettiä. 1) Moodle-alustaan luotu PPT-esitys kehitysvammaisuudesta, 2) Wiki-aktiviteetti, johon on tarkoitus yhteistoiminnallisesti kerätä aiheesta liittyviä linkkejä yhteiseen käyttöön. Wiki toimii ikään kuin ryhmätyöpohjana, jossa käyttäjät voivat muokata lisättyjä tiedostoja, linkkejä sekä kommentoida. Wikistä näkee myös muokkaushistoriaa, mikä helpottaa kouluttajan ryhmätyön prosessin seuranta. 3) Ladattava Word-tiedosto, johon olen koonnut yleisimmistä kehitysvammoista tärkeimmät asiat. Tiedosto on tehty taulukkomuodossa, jotta käyttäjä voi hyödyntää sitä jatkossakin aiheen kertaamisessa.



Kuvio 6. Kuvankaappaus ”Henkilökohtaisen avun merkitys”

Kuvion 6. esittelemässä aihepiirissä käsitellään henkilökohtaisen avun merkitystä asiakkaille. Henkilökohtaisen avun merkityksen ymmärtäminen on perusta henkilökohtaisen avustajan työlle, siksi olen luonut aihekokonaisuuden, jossa asiaa käsitellään. Tavoitteena on herättää käyttäjässä ajatuksia henkilökohtaisen avun tärkeydestä avustamista tarvitseville ihmisille. Introna aiheeseen on yksikkömme tekemä haastatteluvideo



asiakkaasta, jonka avustuksen tarve on päivittäin. Videossa asiakas kertoo, miten selviytyy arjessa avustajan avulla ja hänen suhteestaan omaan avustajaan. Haastatteluvideon ohella henkilökohtaisen avustajan työkuva ja vastuuta esitetään oppitunnin muodossa, minkä lisäksi käyttäjä saa tehtäväkseen haastatella omaa asiakas ja tutkia vammaisten käsikirjaa etsien vastauksia tehtävässä antamiin kysymyksiin. Tässä kokonaisuudessa tarkoituksena oli keskittyä henkilökohtaisen avun merkityksen löytämiseen jokaisen kohdalla, joten toteutuksessa on haluttu pysyä yksinkertaisuudessa, ja oppimispolussa on määritelty etenemisjärjestys aktiviteettien listajärjestyksen mukaisesti.

Avustaja Akatemian verkko-oppimismateriaalien suunnittelussa pidin tärkeimpänä käyttäjän mielenkiinnon ylläpitäminen, esityksen selkeys ja navigoinnin helppous. Kaikki, mitä ruudukon sisällön tulisi olla helppoa hahmottaa kokonaisuutena jo ensimmäisellä silmäyksellä, jotta käyttäjä saa heti kuvan, millaisesta paketista on kyse ja mitä oppimisasihteja on tarjolla. Kuvia olen halunnut todellisesta elämästä, sillä ne tuovat autenttisuutta ja uskottavuutta aiheisiin. Liikaa tekstejä tai linkkejä ei myöskään saisi olla, vaan sisällöissä olen pyrkinyt ytimekkäisiin esittämistapoihin. Koen, että käyttäjä ei jaksaa keskittyä, mikäli hän näkee, että aihelistalla on liikaa asioita tai teksti on liian pitkä. Silloin oppimistavoitteet jäävät kaukaisiksi.

## **7 Pohdinta ja jatkokehitysideoita**

Palvelualalla henkilöstö on yrityksen tärkein pääoma, koska työntekijöiden osaamiset, taidot ja kyvyt yhdessä luovat yritykselle omanlaisensa kykyjen verkosto. Jotta tämä verkosto kehittyy ja toimii on yrityksen kehittyvä, ja kehittyminen lähtee panostamalla yksittäisen työntekijän taitojen ja tietojen kasvattamiseen.

Med Group Oy:n avustajapalveluissa työtä tehdään asiakkaiden luona ja heidän arkea kunnioittaen. Tällainen palvelutyö, jonka keskiössä on ihmisen auttaminen, vaatii asiakaslähtöistä asennetta. Jotta työtä voidaan kutsua laadukkaaksi, on sen ensin ansaittava asiakkaan luottamusta. Asiakkaiden luottamuksen saavuttaminen tarkoittaa osaamisen osoittamista ja onnistumista työssään. Suomessa monesta muusta ammatista poiketen henkilökohtaisen avustajan työhön ei siis ole pätevyysvaatimuksia, vaikka työ on ihmisten auttamista ja hoitamista. Mistä laatu, kun pohjalla ei ole koulutusta? Yrityksen vastuulle jää sopivan työntekijän löytäminen ja kouluttaminen. Med Group on

ottanut työntekijöidensä koulutuksen tueksi käyttöön Moodle-oppimisalustan, johon työntekijöille rakennetaan oppimateriaalikokonaisuuksia itsenäisen opiskelun tueksi.

Tässä kehityshankkeessa oli tarkoitus tuottaa Moodle –oppimisalustaan yksinkertaisen verkko-oppimateriaalikokonaisuuden. Oppimismateriaalien tekeminen on ollut antoisa kokemus myös tekijän oman osaamisen kehittämiseksi, vaikka työ on vaatinut melko laajan taustatutkimuksen tekeminen teoriakehyksen löytämisessä. Myös Moodle-oppimisalustan käyttöön piti perehtyä perusteellisesti ennen oppimismateriaalien lisäämistä alustaan. Koin, että työssä kiteytyy eri alojen teorioita ja käytäntöjä. Työhön olisin voinut valita näkökulmaksi sisäisen markkinoinnin strategian näkökulman, kirjoittaa henkilöstön kehittämisen prosesseista, joista yhtenä prosessina on koulutus tai keskittyä laajemmin verkko-oppimisen mahdollisuuksiin yrityksen oppimisessa. Päätin kuitenkin esitellä näitä kaikkea lyhyesti, vaikka riskinä oli, että teoriaosuudesta saisi vain pintaraapaisun.

Tuotoksen osalta työnjaossa ja muiden sitouttamisessa en päässyt tavoitteisiini. Loppujen lopuksi kollegoitteni osuus hankkeessa oli hyvin pieni, vaikka sainkin alkuvaiheessa suunnitteluapua. Työläin vaihe oli materiaalien etsiminen ja tekeminen, joiden kanssa olisin erityisesti toivonut apua ja pystynyt hyödyntämään kollegoideni osaamista. Muiden jäädessä pois projektin aikataulusta piti poiketa. Työn toteutuksen ajankohdan suhteen olisi voinut olla toinen, sillä kesälomakauden aikana työarki osoittautui normaalia kiireellisemmäksi resurssivajeen takia. Projektiin oli silloin mahdotonta keskittyä, eikä palaaminen sen pariin ollut onnistunut toivotusti.

Oppimateriaalien tekemisen ja raportin kirjoittamisen vaiheet oli ollut minulle hyvin selkeä jo alusta alkaen. Tiesin, mitkä olivat tarpeelliset vaiheet ja miten haluaisin niiden toteutuvan. Siitä huolimatta monet muutokset ja tekijät yllättivät, ja haasteita oli työn aikana odotettua enemmän. Esimerkiksi verkko-oppimateriaalien yhteensovittaminen Moodle-oppimisalustaan oli haasteellisempi kuin odotin. Oppimismateriaalien rakentaminen, aineiston keruu ja sisältöjen tuottaminen Moodle-alustaan on sen takia osoittautunut hyvin työlääksi prosessiksi. Sisältöjen suunnittelu vei paljon aikaa, mutta sen sijoittaminen on ollut vielä haastavampaa, koska sisältöä täytyi muokata alustalle toimivaksi. Teknisten seikkojen selvittämiseksi tarvittiin IT-puolen asiantuntijoita, mikä hidasti osittain työn etenemistä. Halusin painottaa sisällöissä visuaalista puolta ja lisätä interaktiivisuutta, jotta kiinnittää käyttäjien kiinnostusta ja motivoi opiskeluun. Moodle-oppimisalustaan en ole pystynyt täysiin interaktiivisuuteen kuin mihin olisin alkuperäi-

sessä suunnitelmassa halunnut. Oppimateriaalien suhteen koin, että opiskelijakeskeistä lähestymistapaa oli vaikea huomioida. Materiaalit on tarkoitettu suurelle määrälle ihmisiä, joiden valmiudet, tieto- ja taitolähtökohdat ovat hyvin erilaisia. Työstä jäi tunne, että se on keskeneräinen, koska oppimateriaalin varsinaiseen koekäyttöä ei ehditty toteuttaa. Toisaalta oppimismateriaaleja ei ollutkaan tarkoitettu täysin valmiiksi vaan tiedot muuttuvat ja oppimateriaaleja muokataan ja päivitetään uuden tiedon mukaan. Ominaista verkko-oppimateriaaleissa on se, että ne vaativat jatkuvaa ylläpitämistä ja päivittämistä.

Tämän työn kautta olen oppinut paljon sekä sisäisestä markkinoinnista ja henkilöstön hallinnosta sekä verkko-oppimateriaalien tuottamisesta. Erityisesti henkilöstön kehittämisestä on herättänyt paljon ajatuksia ja pohdintoja liittyen omaan työpaikkaan. Koen, että omassa työpaikassani näitä oppimateriaaleja tulisi edelleen kehittäminen ja ottaa pilottikäyttöön seuraavien henkilöstön koulutuksen yhteydessä.

Jatkokehityksenä oppimateriaaleja olisi hyvä laajentaa, lisätä aihepiiriä ja ehkäpä uudelleen jäsentää tukemaan vuorovaikutteisuutta ja yhteistoiminnallisuutta vielä paremmin. Pilottikäytössä olisi hyvä myös selvittää, ovatko aiheet ensinnäkin avustajille kiinnostavia ja kokevatko he aiheita tärkeiksi kehittymiselle omassa työssään. Kurssin suorittaneille voi esimerkiksi lähettää lyhyen palautteen ja arviointilomakkeen, jolla he tuovat omia mielipiteitä siihen, mitkä osiot toimivat ja mitkä eivät toimineet. Samaten on myös hyvä miettiä syitä, jos jokin ei toimi, ei motivoi oppijaa viemään kurssin loppuun asti. Lopuksi on tarpeellista tarkastella ja tutkia palautteiden pohjalta sekä pilottikäytön jälkeen, onko näiden materiaalien avulla oppiminen tapahtunut.

## Lähteet

Ahme K.P. & Rafiq M. 2002. Internal Marketing: Tools and Concepts for Customer-focused Management. Butterworth Heinemann.

Anttonen A., Haveri A., Lehto J. & Palukka Hannele 2012. Julkisen ja yksityisen rajalla. Julkisen palvelun muutos. Tampere Yliopistopaino Oy –Juvenes Print. Tampere.

Bansal, H. S., Mendelson, M. B. & Sharma, B. 2001. *The impact of internal marketing on external marketing outcomes*. Journal of Quality Management 6, 61-76.

Bergström S. & Leppänen A. 2011, Yrityksen asiakassuhdemarkkinointi. Edita Publishing Oy. Helsinki.

Berry, L. L. 1981. "The Employee as Customer", Journal of Retail Banking. Vol. 111, No. 1., 34–40.

Cook, S. 2008. Essential Guide to Employee Engagement: Better Business Performance Through Staff Satisfaction. Kogan Page, London and Philadelphia.

Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. WSOYpro. Helsinki.

Hallituksen esitys eduskunnalle hankintamenettelyä koskevaksi lainsäädännöksi. HE 108/206 vp.

<http://tem.fi/documents/1410877/2132296/Hankintain+HE+Suomi.pdf/1efacfcf-e082-4b79-9af0-994e0023cd38>. Luettu 5.11.2016)

Junnila M. ym. 2016. Valinnanvapaus sosiaali- ja a terveydenhuollossa – kriittiset askeleet toteuttamiseen. Terveiden ja hyvinvointilaitoksen julkaisu. Päätöksen tueksi: 2/2016. [http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/130272/URN\\_ISBN\\_978-952-302-637-7.pdf?sequence=1](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/130272/URN_ISBN_978-952-302-637-7.pdf?sequence=1). Luettu 5.11.2016)

Keränen V. & Penttinen J. 2007. Verkko-oppimateriaalin tuottajaopas. WSOYpro. Porvoo.

- Koistinen, K. 1998. Tik-110.555 Oppiva tietoyhteiskunta - seminaari kevät 1998  
Katri Koistinen <http://www.tml.tkk.fi/Opinnot/Tik-110.555/1998/seminaari/chapter4.html>.  
Luettu 22.10.2016.
- Korhonen, V. 2004. Verkko-opetus ja yliopistopedagogiikka. Tampere Yliopistopainos.  
Tampere.
- Mayer, J. P. & Allen, N. J. 1991. *"A three-component conceptualization of organizational commitment"*, Human Resource Management Review, Vol. 1 No.1, 61–89.
- Mäkitalo E. & Wallinheimo K. 2012. Virtuaaliset ympäristöt -innostava oppiminen, tehokas koulutus. Talentum Media Oy. Vantaa.
- Opetushallitus. Verkko-oppimateriaalin laatukriteerit. 2008. Verkkodokumentti.  
Päivitetty 18.3.2008. <http://www.edu.fi/page.asp?path=498,516,37445,38839,66312>.  
Luettu 24.10.2016.
- Parastapalvelua. Palveluseteli ja ostopalvelujärjestelmä. [www.parastapalvelua.fi](http://www.parastapalvelua.fi). Luettu 20.10.2016.
- Sote- ja maakunta uudistus. *Maakunnat ja kunnat edistävät hyvinvointia ja terveyttä*.  
<http://alueuudistus.fi/soteuudistus/hyvinvoinnin-edistaminen>. Luettu 5.11.2016.
- Suominen R. & Nurmela S. 2011. Verkko-opettaja. WSOYpro. Helsinki.
- Terveyden ja hyvinvointilaitos a. *Sote ja terveyden edistäminen*.  
<https://www.thl.fi/fi/web/terveyden-edistaminen/toimijat/aluetaso-toimijat/sote-ja-terveyden-edistaminen>. Luettu 4.11.2016.
- Terveyden ja hyvinvointilaitos b. *Valinnanvapaus*. <https://www.thl.fi/fi/web/sote-uudistus/valinnanvapaus>. Luettu 5.11.2016.
- Toikko T. 2012. Sosiaalipalveluiden kehityssuunnat. Tampereen Yliopistopaino Oy-  
Juvenes Print. Tampere.

Valtioneuvosto 2015. *Hallitus päätti sote-uudistuksen jatkosta jaitsehallintoalueista*. Tiedote 591/215.  
[http://valtioneuvosto.fi/artikkeli/-/asset\\_publisher/hallitus-paatti-sote-uudistuksen-jatkosta-ja-itsehallintoalueista?\\_101\\_INSTANCE\\_3wyslLo1Z0ni\\_groupId=10616](http://valtioneuvosto.fi/artikkeli/-/asset_publisher/hallitus-paatti-sote-uudistuksen-jatkosta-ja-itsehallintoalueista?_101_INSTANCE_3wyslLo1Z0ni_groupId=10616).  
Luettu 4.11.201

Valtioneuvosto 2016. *Hallitus haluaa asiakaslähtöisen valinnanvapausmallin*. Tiedote 300/2016. [http://valtioneuvosto.fi/artikkeli/-/asset\\_publisher/10616/hallitus-haluaa-asiakaslahtoisen-valinnanvapausmallin](http://valtioneuvosto.fi/artikkeli/-/asset_publisher/10616/hallitus-haluaa-asiakaslahtoisen-valinnanvapausmallin). Luettu 4.11.2016.

Viitala R. 2014. Henkilöstön johtaminen. Strateginen kilpailutekijä. Edita Publishing Oy. Helsinki.

## Sähköpostikyselyn kysymykset

- Millaisia mahdollisuuksia ja haasteita sote-uudistus tuo Med Groupin Hoivapalveluille?
- Millä tavalla sote-uudistus vaikuttaa vammaispalveluihin?
- Mitkä ovat maakunnallisen järjestäjän ja palvelutuottajan roolit sote-uudistuksen tultuaan täytäntöön?
- Jatkossa asiakas voi tilata palvelun julkisen yhtiöltä, yksityiseltä yritykseltä tai järjestöltä. Mitä asiakkaiden valinnanvapauden lisääntyminen tarkoittaa Med Groupin Hoivapalveluille?
- Sote-uudistuksen yhtenä linjauksena on terveys- ja sosiaalipalveluiden monimuotoistaminen. Miten tämä vaikuttaa Med Groupin Hoivapalveluiden markkina-asemaan?
- Miten Med Groupin Hoivapalvelut valmistautuu sote-uudistuksen tuomiin muutoksiin

## Verkko-oppimateriaalien laatukriteereitä (Opetushallitus, 2008)

### Verkko-oppimateriaalien laatukriteereitä

Verkko-oppimateriaalin pedagogisia laatukriteereitä	Verkko-oppimateriaalin sisällöllisiä laatukriteereitä	Verkko-oppimateriaalin välineellisiä laatukriteereitä
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. selkeä ja jäsennelty rakenne</li> <li>2. tavoitteellinen oppiminen</li> <li>3. autenttiset ja tilanteeseen sopivat tehtävät</li> <li>4. tietoa arvostava, yhdistävä ja soveltava</li> <li>5. yhteistyötä korostava, yhteistoiminnallinen, vuorovaikutteinen</li> <li>6. aktiivinen</li> <li>7. oppijakeskeinen</li> <li>8. sopiva ja oikea-aikainen palaute ja arviointi</li> <li>9. itseohjautuva</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>10. selkeät sisällöt</li> <li>11. luotettava</li> <li>12. ajankohtainen ja autenttinen</li> <li>13. monipuolinen ja haastava</li> <li>14. kohderyhmälle soveltuva sisältö</li> <li>15. laajempaan kokonaisuuteen liittyvä</li> <li>16. yhdisteltävissä oleva, päivitettävä, uudelleen käytettävä</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>17. saavutettava ja käyttäjän ehdoilla toimiva</li> <li>18. luotettava ja varma</li> <li>19. verkko-oppimateriaalien paikka helposti opittava ja muistettava</li> <li>20. joustava, mutta johdonmukainen</li> <li>21. graafisesti selkeä</li> <li>22. verkko-oppimateriaaliin ja tehtäviin sopivat välineet</li> </ol>

### Pedagogisia laatukriteereitä

1. selkeä ja jäsennelty rakenne
  - verkko-oppimateriaalit ja oppimistehtävät ovat rakenteellisesti selkeitä ja jäsentyneitä
2. tavoitteellinen oppiminen
  - oppija tietää mitkä ovat oppimistavoitteet, ja suhteuttaa omat oppimistavoitteensa niihin
3. autenttiset ja tilanteeseen sopivat tehtävät
  - verkko-oppimateriaalit ja tehtävät ovat autenttisia ja sopivat oppimistilanteisiin
4. tietoa arvostava, yhdistävä ja soveltava
  - opiskelijan aikaisempi tieto on arvokasta uuden tiedon rakentamisessa ja soveltamisessa käytäntöön
5. yhteistyötä korostava, yhteistoiminnallinen, vuorovaikutteinen
  - verkko-oppimateriaali tukee ja kannustaa opiskelijoita yhteistyöhön, yhteistoiminnallisuuteen ja vuorovaikutukseen toisten opiskelijoiden sekä opettajan kanssa
6. aktiivinen
  - verkko-oppimateriaali aktivoi opiskelijaa oppimaan
7. oppijakeskeinen
  - verkko-oppimateriaali ja tehtävät on tuotettu oppijan näkökulmasta
8. sopiva ja oikea-aikainen palaute ja arviointi
  - verkko-oppimateriaalin ja tehtävien antama palaute ja arviointi tukevat oppimista kaikissa tilanteissa



**Verkko-oppimateriaalien laatukriteereitä (Opetushallitus, 2008)**

## 9. itseohjautuva

- oppija pystyy etenemään itsenäisesti omassa tahdissa

**Sisällöllisiä laatukriteereitä**

## 10. selkeät sisällöt

- pääasiat selkeästi tuotu esiin

## 11. luotettava

- lähteet ovat asianmukaiset, taustalla olevan ajattelutavan, väitteiden perusteiden sekä taustakysymysten ja -ongelmien esittäminen varmoista lähteistä

## 12. ajankohtainen ja autenttinen

- verkko-oppimateriaalin sisällöt ovat mahdollisimman tuoreita, ajankohtaisia sekä autenttisia

## 13. monipuolinen ja haastava

- tuodaan esiin myös eriäviä näkökulmia, verkko-oppimateriaali on kohderyhmään nähden sopivan vaikeaa

## 14. kohderyhmälle soveltuva sisältö

- verkko-oppimateriaalin tuotantovaiheessa on otettu huomioon kohderyhmä sekä sen oppimistavoitteet

## 15. laajempaan kokonaisuuteen liittyvä

- verkko-oppimateriaalissa tulee selkeästi esiin mihin sisältö liittyy

## 16. yhdisteltävissä oleva, päivitettävä, uudelleen käytettävä

- verkko-oppimateriaalit on suunniteltu ja tuotettu niin, että ne voidaan käyttää tai yhdistää uudelleen muussa verkko-opetuksessa

**Välineellisiä laatukriteereitä**

## 17. saavutettava ja käyttäjän ehdoilla toimiva

- verkko-oppimateriaaliin on helppo saada yhteys, opiskelija kontrolloi etenemistä, ei tekniikka

## 18. luotettava ja varma

- verkko-oppimateriaalit aukeavat hyvin silloin kun tarvitaan, eikä avaamiseen mene liian kauan aikaa

## 19. verkko-oppimateriaalien paikka helposti opittava ja muistettava

- aikaa ei mene navigoidessa ja etsiessä verkko-oppimateriaalia, vaan sen paikka on helposti opittavissa ja muistettavissa

## 20. joustava, mutta johdonmukainen

- verkko-oppimateriaalit on tehty niin että ne ovat joustavia ja mahdollistavat erilaiset käyttötavat, mutta niin ettei loogisuus ja johdonmukaisuus kärsi

## 21. graafisesti selkeä

- verkko-oppimateriaalissa fontit, värit, ja muu teksti sekä kuvat ja muut mediaelementit ovat selkeitä ja nopeasti löydettävissä

## 22. verkko-oppimateriaaliin ja tehtäviin sopivat välineet

- valitaan oikeanlainen media erilaisiin verkko-oppimateriaaleihin ja tehtäviin (otetaan huomioon erilaiset oppimistyyli)